Évaluation formative des Prestations d'emploi et mesures de soutien prévues dans le cadre de l'EDMT Canada - Terre-Neuve Phase 2 – Prestations de formation

Rapport final

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada
et au gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador

juin 2000

SP-AH-191-06-00F
(also available in English)

Table des matières

Sommaire i

Réponse de la direction v

1. Introduction 1
- 1.1 Description du modèle de formation actuel de DRHC 1
- 1.2 Objectifs de l'évaluation 2
- 1.3 Portée et méthode de l'évaluation 3
- 1.4 Nombre de clients 4

2. Aperçu des répercussions de la formation financée par DRHC 11
- 2.1 Situation actuelle des clients qui ont terminé leur formation 11
  - 2.1.1 Facteurs liés au succès 13

3. Questions 15
- 3.1 Le processus décisionnel des clients 15
  - 3.1.1 Motivation pour suivre un programme de formation 15
  - 3.1.2 Répercussions de l'Aide financière négociée (AFN) sur le type de formation choisi par le client 16
  - 3.1.3 Processus décisionnel du client et recherche sur le marché du travail 20
  - 3.1.4 Espoirs d'employabilité des clients par rapport à leur opinion actuelle 22
- 3.2 Changement du taux de décrochage 23
- 3.3 Satisfaction du client à propos du counselling et de la disponibilité de l'IMT 24
- 3.4 Aide financière négociée 26
  - 3.4.1 Fonctionnement de l'AFN dans la pratique 26
  - 3.4.2 Satisfaction à l'égard de l'AFN 29
- 3.5 Répercussions de l'AFN sur la sélection et la participation des clients 31
  - 3.5.1 Raisons pour lesquelles certains clients n'ont pas suivi de cours de formation avec l'aide de DRHC 32
  - 3.5.2 Raisons de vouloir suivre des cours de formation 32
  - 3.5.3 Expérience de l'AFN et satisfaction à l'égard de l'ensemble du processus 34
- 3.6 Revenu, aide et dépenses des clients en formation 34

4. Conclusions 41

Annexe A – Information technique - données administratives 43

Annexe B – Information technique - Sélection de l'échantillon d'enquête et taux de réponse 47

Liste de figures

Figure 1	Achats de places et étudiants indépendants de la catégorie élargie, selon l'année financière	5
Figure 2	Étudiants indépendants de la catégorie élargie, en proportion de l'aide totale, selon l'année financière et la région	6
Figure 3	Début du financement selon l'année financière et la région	7
Figure 4	Modification du type de cours des clients financés par DRHC avant et après l'entrée en vigueur de l'EDMT	18
Figure 5	Changements de types de cours entre les périodes antérieure et postérieure à l'EDMT chez les étudiants financés par DRHC et chez l'ensemble des étudiants de niveau postsecondaire	19
Figure 6	Ventilation des dépenses mensuelles des clients en formation	35
Figure 7	Ventilation des sources de revenu des clients en formation	37

Liste de tableaux

Tableau 1 Début du financement de DRHC, selon l'année financière et la région 6
Tableau 2 Caractéristiques démographiques et sociales des clients (données d'enquête) 8
Tableau 3 Caractéristiques des clients (données administratives de DRHC) 9
Tableau 4 Situation actuelle des clients en formation (données d'enquête) 11
Tableau 5 Situation actuelle de ceux qui ne sont plus en formation, selon qu'ils ont terminé avec succès cette formation ou non 12
Tableau 6 Motivation pour suivre une formation 15
Tableau 7 Pensez-vous que les clients choisissent des programmes d'un type différent dans le cadre du nouveau système? 17
Tableau 8 Démarches des répondants pour trouver de l'information sur les emplois disponibles et/ou le type de formation nécessaire pour obtenir l'emploi souhaité, selon la région 22
Tableau 9 Attentes des clients lors de l'inscription à la formation, selon la région 23
Tableau 10 Codes de résultat et d'achèvement, selon les données administratives 24
Tableau 11 Expérience des participants à la formation en matière de counselling, selon la région 25
Tableau 12 Degré de satisfaction à l'égard du counselling, selon la région 26
Tableau 13 Description du processus de l'AFN, selon le type de client 28
Tableau 14 Satisfaction à l'égard du counselling, selon la région 31
Tableau 15 Raisons de ne pas suivre de cours de formation avec l'aide financière de DRHC 32
Tableau 16 Raisons de vouloir suivre une formation chez ceux qui n'ont pas reçu d'aide pour ce faire 33
Tableau 17 Probabilité de suivre une formation en cas de prolongation des prestations d'AE seulement 36
Tableau 18 Raisons pour lesquelles les clients insatisfaits estiment avoir besoin de plus d'argent 38
Tableau 19 Classification des programmes d'études postsecondaires 44
Tableau 20 Plan d'échantillonnage (P = population, É = échantillon) 48
Tableau 21 Taux de réponse : Enquête auprès des répondants n'ayant pas suivi de formation 48
Tableau 22 Taux de réponse de l'enquête : Enquête auprès des répondants n'ayant pas suivi de formation 49

Sommaire

Cette évaluation porte sur les services de formation dispensés à Terre-Neuve et au Labrador dans le cadre de l'*Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail* (EDMT). En vertu de cette Entente, certains éléments ont fait l'objet d'une modification dans la façon de dispenser la formation par rapport à l'expérience antérieure :

- En juillet 1996, le gouvernement fédéral a adopté la *Loi sur l'assurance-emploi* en remplacement de la *Loi sur l'assurance-chômage*. La *Loi sur l'assurance-emploi* comporte de nouveaux critères d'admissibilité et met davantage l'accent sur des mesures actives d'aide à l'emploi en vue de favoriser le retour au travail des prestataires d'AE. Parallèlement, la nouvelle philosophie concernant la prestation des services est de permettre une approche plus individualisée plus personnalisée (gestion de cas), qui fait également du client un partenaire et non seulement un bénéficiaire de services.

- En avril 1997, l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail (EDMT) signée par les gouvernements fédéral et provincial entrait en vigueur. Elle prévoit la cogestion des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) par les gouvernements fédéral et provincial, où le palier fédéral conserve la responsabilité de la prestation des PEMS.

- DRHC a mis en place l'*Aide financière négociée* (AFN), qui permet de tenir compte des besoins et des moyens particuliers pour déterminer le niveau d'aide que le Ministère consentira aux personnes qui s'inscrivent à un programme de formation. Le système antérieur reposait sur des montants fixes établis en fonction de la situation personnelle (état matrimonial, conditions de logement et nombre de personnes à charge, besoins de transport et de garde des enfants, etc.). L'aide financière négociée n'a pas été offerte de façon régulière et générale. Certains CRHC ont continué à fixer le niveau de l'aide comme autrefois, du moins jusqu'en janvier 1998.

- Les partenaires de l'EDMT ont décidé d'abandonner progressivement les « achats de places » au profit d'une approche davantage axée sur le client. Le modèle d'achats de places faisait en sorte que DRHC négociait avec le ministère de l'Éducation et/ou directement avec des établissements d'enseignement particuliers (publics et privés) l'achat d'un certain nombre de « places » de formation dans diverses disciplines et désignait ensuite des personnes susceptibles de les occuper. Le nombre de places ainsi achetées dépendait de l'intérêt des clients, ainsi que de la demande du marché du travail. En vertu du nouveau système, on attend des clients qu'ils choisissent le programme de formation qui les intéresse (leur décision devant tenir compte de la demande dans le domaine professionnel retenu), et qu'ils négocient avec DRHC le montant d'aide que le Ministère leur accordera pour terminer leur formation. Les partenaires de l'EDMT ont convenu d'abandonner les achats de places sur une période de trois ans se terminant en juin 1999.

La période qui a commencé en juillet 1996 est donc marquée par d'importants changements qui ont touché la formation. Les services et le niveau d'aide dont les clients ont bénéficié peuvent donc varier selon la date et aussi le district où se trouve le CRHC.

Cette étude, traite de la situation de clients qui ont commencé leur formation après avril 1997, c'est-à-dire après la signature de l'EDMT. Elle porte sur les « étudiants indépendants de la catégorie élargie » et les achats de places, mais n'englobe pas les seuls étudiants indépendants[1].

L'évaluation examine les résultats immédiats du volet formation des PEMS au cours de la période postérieure à l'EDMT. Étant donné que bien des interventions sont toujours en cours et que de nombreux autres clients, même depuis le lancement de l'EDMT, finissent tout juste leur période de formation, l'évaluation ne tient pas compte des répercussions à long terme de la formation sur l'emploi. Cet aspect sera étudié lors de l'évaluation-bilan.

L'évaluation, s'attache tout particulièrement au processus décisionnel des clients, y compris la prise de contact avec les conseillers, et à la pertinence de l'aide financière et des autres formes de soutien.

Décisions des clients en matière de formation

L'évaluation a permis de recueillir des preuves évidentes que l'abandon du modèle des achats de places a eu une influence positive sur les décisions relative à la formation. Au cours de cet examen, on a constaté, par exemple, une forte augmentation du nombre de personnes optant pour une formation dans le domaine des affaires et de la technologie de l'information, en même temps qu'un déclin des études dans celui des ressources naturelles, des arts appliqués et des métiers d'apprentissage. Il est intéressant de constater que ces tendances sont conformes à celles qui caractérisent l'ensemble des étudiants de niveau postsecondaire, mais elles sont nettement plus marquées chez les étudiants financés par DRHC. On note, en particulier, une augmentation de plus de 200 p. 100 du nombre d'étudiants financés par DRHC qui participent à des programmes de technologie de l'information, comparativement à une augmentation de quelque 25 p. 100 de l'ensemble des inscriptions à ce type de cours.

D'autres constatations corroborent un tel résultat :

- 83 p. 100 des conseillers de DRHC interrogés et 71 p. 100 de ceux des tierces parties déclarent avoir noté des changements dans le choix de formation des clients par rapport à l'expérience antérieure;
- les deux tiers des clients interrogés indiquent avoir fait une recherche sur le marché du travail relativement à la carrière envisagée;
- les données administratives semblent indiquer une baisse du taux de décrochage.

---

[1] Les étudiants indépendants sont des personnes qui retournent à l'école à leurs frais et ne reçoivent aucune aide financière autre que leurs prestations d'AE.

Aide financière négociée

On continue à mettre en place les processus relatifs à l'aide financière négociée, et on a noté aussi bien des avantages que des inconvénients face à cette approche.

Au cours de l'évaluation, on a relevé des faits contradictoires au sujet de l'AFN.

D'une part, selon nos constatations, l'AFN est, du moins en principe, une approche plus rentable. Alors même que l'on a réduit le coût de l'aide à la formation, la plupart des clients (75 p. 100) demeurent satisfaits du niveau d'aide. Bien que cette approche ait compliqué le travail des conseillers en emploi, ceux-ci sont presque unanimes (93 p. 100) à dire que le système est meilleur.

Cependant, l'évaluation a mis en lumière plusieurs préoccupations quant à la mise en œuvre de l'AFN :

- les clients sont, dans une certaine mesure, moins satisfaits du processus de détermination du niveau de l'aide financière. Lors de l'enquête, le taux de satisfaction était assez élevé (69 p. 100), mais les trois groupes de discussion avec les clients en formation, ainsi que celui qui réunissait des conseillers de DRHC, ont signalé de graves problèmes en matière de transparence et d'équité;
- l'enquête auprès des conseillers a permis de relever plusieurs suggestions pour améliorer ce processus, dont l'élaboration de règles pour fixer les dépenses admissibles et offrir une formation accrue aux conseillers en emploi.

Un suivi plus rigoureux de l'efficacité et de la pertinence des processus liés à l'AFN est nécessaire.

Réponse de la direction

Évaluation formative des PEMS en vertu de l'Entente Canada – Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail

L'Entente Canada – Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail (EDMT) est une entente conclue entre le gouvernement du Canada et le gouvernement de Terre-Neuve et Labrador qui porte sur la cogestion des programmes et services d'emploi fédéraux expressément fournis au titre de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

La disposition 12 de l'EDMT énonce la nécessité pour les partenaires du marché du travail de collaborer dans l'élaboration et la mise en oeuvre d'un cadre d'évaluation en deux phases. À cette fin, le Comité de gestion est responsable de la réalisation de toutes les évaluations relatives aux PEMS. Le Comité de gestion est enchanté de constater que la première phase du processus d'évaluation, à savoir l'évaluation formative, est terminée. Cette évaluation comporte trois rapports connexes. Le premier rapport (juin 2000) aborde trois prestations d'emploi, c'est-à-dire les Subventions salariales ciblées (SSC), l'Aide au travail indépendant (ATI) et les Partenariats pour la création d'emploi (PCE). Le second rapport (juin 2000) traite des prestations de formation (actuellement le Développement des compétences) tandis que le rapport final (juin 2001) vise des mesures de soutien, comme les Partenariats locaux sur le marché du travail et les Services d'aide à l'emploi (SAE).

Sur la base des preuves fournies dans les trois rapports d'évaluation formative réalisés à ce jour, il ressort que les clients servis par les PEMS ont, à court terme, connu un succès modéré dans la poursuite de leurs objectifs d'emploi. Au cours de chaque exercice depuis l'adoption de l'entente, on a atteint les objectifs de responsabilité dans le cas des prestations d'assurance-emploi non payées et des clients qui retournent au travail. Le Comité de gestion prévoit que le rapport d'évaluation sommative, qui contiendra des preuves plus définitives, confirmera ces constatations à long terme. Le Comité de gestion a hâte que débute l'évaluation sommative de 2002.

Les rapports d'évaluation formative ont mis en lumière bon nombre de constatations précises. Le Comité de gestion donne à entendre que nous pouvons donner suite à ces constatations en les regroupant sous des catégories générales : le fonctionnement des rapports de cogestion, les constatations relatives aux programmes/services et les constatations liées aux répercussions sur la clientèle. On trouvera ci-dessous une réponse du Comité conjoint de gestion à chacun des ensembles de constatations.

Cogestion

Les rapports d'évaluation indiquent que dans le cadre d'une approche de cogestion, il est manifeste que chaque gouvernement a été en mesure de poursuivre ses priorités respectives. Le Comité de gestion fait valoir qu'il s'agit peut-être de l'une des réalisations les plus fondamentales de cette entente de cogestion, compte tenu des cultures et priorités

uniques des deux paliers de gouvernement. Le Comité a également le sentiment que l'efficacité de l'approche de cogestion est essentiellement attribuable au niveau de communication et de coopération entre les partenaires.

Les rapports révèlent que la cogestion a accru les responsabilités administratives sur le plan de la planification opérationnelle et financière. Le Comité de gestion estime que cet état de choses a favorisé une réponse mieux ciblée aux besoins et possibilités des personnes sans emploi. Le Comité de gestion croit également que ces pressions vont diminuer à fur et à mesure que les partenaires connaîtront de mieux en mieux les programmes et priorités collectives de chacun des autres partenaires.

Constatations relatives aux programmes et services

Selon les preuves découlant de l'évaluation, huit personnes sur dix ayant reçu des services des CRHC et des bureaux des Services d'aide à l'emploi se sont dites très satisfaites. Le Comité de gestion a le sentiment que ces éléments de preuve témoignent d'un ferme engagement du personnel des CRHC à l'égard des services. Le Comité croit également qu'en dépit d'un climat économique difficile en bien des endroits ruraux de la province, le personnel des CRHC fait également une contribution valable dans la vie des personnes de ces collectivités.

En ce qui a trait aux prestations de formation, deux constatations sont dignes de mention selon le Comité de gestion : 90 % de l'échantillon composé de participants aux services de formation ont indiqué que ce service les avait rendus plus aptes au travail. Toutefois, on admet qu'un manque d'information relative aux participants à cette étape initiale de l'évaluation, particulièrement dans le cas des programmes de deux et trois ans, n'a pas permis de réaliser une analyse complète des répercussions que la formation a eu sur l'emploi. Le Comité de gestion est intéressé par les répercussions à long terme de la formation sur l'amélioration de la situation de l'emploi et examinera cet enjeu dans l'évaluation sommative. Le Comité de gestion a également noté que les taux d'obtention des diplômes manquent quelque peu de clarté compte tenu des limites des données administratives. Il faut aborder cet enjeu de manière à pouvoir surveiller plus étroitement les répercussions individuelles découlant de la formation.

Les enquêtes menées auprès des participants permettent de comprendre qu'ils ont bien accueilli les mesures de soutien offertes. Le Comité de gestion a le sentiment que les mesures de soutien sont des éléments essentiels de l'EDMT. Ces mesures permettent au Comité de gestion de soutenir des initiatives supplémentaires qui engendrent beaucoup de retombées positives nettes pour les particuliers et les collectivités dans toute la province. L'évaluation a donné à entendre que les participants des Services d'aide à l'emploi saluaient la possibilité de pouvoir être servis dans leur secteur géographique. « Le principal avantage tangible découlant des trois dernières années où on a offert des SAE semble clairement reposer dans l'amélioration de l'employabilité du groupe de clients. » Toutefois, on a besoin de preuves additionnelles pour déterminer l'incidence globale de ces services sur l'amélioration de l'emploi. Ce travail sera entrepris dans l'étape sommative du processus d'évaluation.

Les partenariats locaux du marché du travail (PMT) ont également donné au Comité de gestion la capacité de mettre à contribution de nombreux partenaires communautaires dans diverses activités additionnelles générant des effets nets. Les preuves découlant de l'évaluation laissent entendre que de nombreuses activités valables ayant pris place auraient pu ne pas voir le jour en l'absence des PMT. Le Comité de gestion croit que les avantages de ces initiatives en matière d'emploi seront réalisés à long terme.

Répercussions sur la clientèle

Les preuves découlant de l'évaluation laissent entendre que les participants de l'ATI et des SSC ont réalisé des gains sur le plan de l'emploi dans la période postérieure au programme. Ces répercussions nettes démontrent que cet investissement constitue une dépense prudence des fonds publics. Le Comité de gestion souhaite maximiser les capacités de ces prestations tout en reconnaissant leur potentiel de croissance finie compte tenu de la base modeste des employeurs et du marché dans la province.

L'évaluation indique que les participants aux PCE n'ont pas amélioré leur situation d'emploi de façon marquée dans la foulée du programme. Toutefois, la rémunération versée dans le cadre de la participation aux PCE a vraiment amélioré la vie des participants, de leurs familles et des collectivités où ils vivent. Il faut interpréter ces résultats en tenant compte du fait que ces participants présentaient, avant le programme, les niveaux de scolarité et de rémunération les plus bas parmi tous les groupes de participants. À la lumière de cette donnée, le Comité de gestion croit qu'il faut déterminer l'incidence à long terme des PCE au chapitre de la situation de l'emploi avant de porter un jugement sur l'utilité globale de la participation aux PCE.

Les partenaires de l'EDMT estimaient prioritaire de faire participer les bénéficiaires d'aide sociale (BAS) aux programmes offerts dans le cadre de l'entente. Le rapport indique qu'on a atteint ces objectifs et que les BAS ont tiré des programmes des résultats positifs. Toutefois, la forte participation des BAS aux PCE, où on a enregistré un niveau disproportionné par rapport à la participation aux autres interventions, et le manque d'emplois durant la période qui a suivi la participation aux programmes préoccupent le Comité de gestion. L'amélioration du processus d'évaluation, de sélection et de présentation des BAS au sein du modèle de PEMS constitue une priorité pour les partenaires des EDMT. On croit que cette approche favorisera un niveau de participation plus équilibrée des BAS à toutes les prestations et mesures. L'une des priorités de l'évaluation sommative devrait consister à déterminer l'utilité et l'incidence de cette nouvelle approche.

Aspects à contrôler et à évaluer

Bien que le Comité de gestion soit généralement satisfait des constatations des trois rapports d'évaluation formative, les défis continuent à se poser. Voici une liste des aspects de l'EDMT qui, selon le Comité de gestion, devraient faire l'objet de mesures additionnelles de contrôle et d'évaluation : Le rapport sur les prestations de formation indique qu'on percevait, lors des premières étapes de mise en oeuvre de l'Aide financière négociée (AFN), une forme de

traitement inégal des clients au chapitre des niveaux de financement reçus. Au moment de l'évaluation, l'AFN était un nouveau processus à la fois pour les clients et le personnel. Les problèmes de diffusion de l'information et le niveau de compréhension généralement faible du processus ont engendré des préoccupations chez la clientèle tout comme chez le personnel. Le Comité de gestion est d'accord avec la recommandation du consultant, à savoir que l'on devrait surveiller étroitement ce secteur problématique pour voir s'il y a utilisation cohérente de l'AFN. Néanmoins, le Comité de gestion croit que toutes les parties, avec le temps, comprennent et acceptent généralement mieux l'esprit de l'AFN. On devrait toutefois réexaminer dans l'évaluation sommative les enjeux de l'AFN mis en lumière par l'évaluation formative afin de déterminer le degré de persistance de ces préoccupations.

L'évaluation indique des retombées négatives au chapitre de l'emploi pour les participantes des PCE. Cette situation inquiète le Comité de gestion, qui croit que les PCE ont beaucoup de valeur sur le plan économique et social. Sans doute qu'un ciblage plus prudent des PCE devrait prendre place pour assurer des retombées positives pour les participants dans la période postérieure au programme. Encore une fois, l'évaluation formative devrait fournir des preuves plus absolues quant aux répercussions à long terme que les PCE auront sur l'emploi. En outre, les décisions concernant la participation des BAS ne devraient pas être fondées sur les estimations ponctuelles issues de l'évaluation initiale.

Le rapport d'évaluation fait état d'un problème de données lié à l'information administrative des Subventions salariales ciblées (SSC). Bien que cette situation n'ait pas limité l'efficacité de cette prestation, l'absence de données fiables à des fins d'administration et d'évaluation pourrait biaiser nos évaluations du succès ou de l'échec du programme, de sorte qu'il faut améliorer les données. Le consultant a également indiqué que, d'après les réponses des employeurs à l'enquête, il y aurait eu embauche d'une certaine proportion de participants sans le recours aux subventions. Le Comité de gestion reconnaît que cette constatation peut sous-entendre une faiblesse possible dans le modèle actuel des SSC. Le Comité de gestion n'est pas tout à fait convaincu de la pertinence de cette constatation initiale. Avant d'apporter un quelconque rajustement au programme, il faut mener une analyse plus précise et rigoureuse sur cette question.

Les mesures de soutien continuent à fournir d'excellentes possibilités de partenariat et d'aide à l'emploi dans le marché du travail local. Le Comité de gestion estime que le niveau accru de financement accordé à ces activités au cours de la période initiale de l'EDMT nécessitera une analyse plus détaillée et un contrôle continu de l'efficacité de ces mesures de soutien, par le biais de la phase sommative du plan d'opération et d'évaluation des EDMT.

1. Introduction

Ce document présente les résultats de l'évaluation formative du modèle actuel de formation de DRHC à Terre-Neuve et au Labrador dans le cadre de l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail (EDMT). L'introduction contient une description du modèle de formation actuel, fournit des précisions relatives aux objectifs de l'évaluation et présente les méthodes utilisées. La partie 2 donne un premier aperçu de l'incidence de la formation, alors que la partie 3 présente les constatations tirées de l'évaluation formative au sujet des éléments suivants :

- Le processus de décision des clients;
- Les changements du taux de rétention;
- La satisfaction des clients du counselling et de la disponibilité de l'IMT;
- Le processus de l'Aide financière négociée (AFN);
- Les répercussions de l'AFN sur la sélection et la participation des clients;
- Le revenu, l'aide et les dépenses des clients.

1.1 Description du modèle de formation actuel de DRHC

Cette section, expose en quoi le modèle de formation de DRHC a eu le plus d'influence et quelles en sont les principales caractéristiques.

- En juillet 1996, le gouvernement fédéral a adopté la *Loi sur l'assurance-emploi* en remplacement de la *Loi sur l'assurance-chômage*. *Loi sur l'assurance-emploi* comporte de nouveaux critères d'admissibilité et met davantage l'accent sur des mesures actives d'aide à l'emploi en vue de favoriser le retour au travail des prestataires d'AE. Parallèlement, la nouvelle philosophie concernant la prestation des services est de permettre une approche plus personnalisée (gestion de cas), qui fait également du client un partenaire plutôt qu'un simple bénéficiaire de services.

- En avril 1997, l'Entente Canada-Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail (EDMT) signée par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial entrait en vigueur. Elle prévoit la cogestion des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) par les gouvernements fédéral et provincial, le palier fédéral conservant la responsabilité de la prestation des PEMS.

- DRHC a mis en place l'*Aide financière négociée* (AFN), qui permet de tenir compte des besoins et des moyens particuliers pour déterminer le niveau de l'aide que le Ministère consentira aux personnes qui s'inscrivent à un programme de formation. Le système antérieur reposait sur des montants fixes établis en fonction de la situation personnelle (état matrimonial, conditions de logement et nombre de personnes à charge, besoins de transport et de garde des enfants, etc.). L'aide financière négociée

n'a pas été offerte de façon régulière et générale. Certains CRHC ont continué à fixer le niveau de l'aide comme autrefois, du moins jusqu'en janvier 1998.

- Avant l'EDMT, DRHC avait décidé d'abandonner progressivement les « achats de places » au profit d'une approche davantage axée sur le client. Le modèle d'achats de places faisait en sorte que DRHC négociait avec le ministère de l'Éducation et/ou directement avec des établissements d'enseignement particuliers (publics et privés) l'achat d'un certain nombre de « places » de formation dans diverses disciplines, et désignait ensuite des personnes susceptibles de les occuper. Le nombre de places ainsi achetées dépendait de l'intérêt des clients, ainsi que de la demande du marché du travail. En vertu du nouveau système, on attend des clients qu'ils choisissent le programme de formation qui les intéresse (leur décision devant tenir compte de la demande dans le domaine professionnel retenu), et qu'ils négocient avec DRHC le montant d'aide que le Ministère leur accordera pour terminer leur formation. Les partenaires de l'EDMT ont convenu d'abandonner les achats de places sur une période de trois ans se terminant en juin 1999.

Depuis juillet 1996, plusieurs changements importants qui ont eu une incidence sur la formation. Les services et le niveau d'aide dont les clients ont bénéficié peuvent ainsi varier selon la date et aussi le district dans lequel se trouve le CRHC.

Cette étude traite de la situation des clients qui ont commencé leur formation après avril 1997, c'est-à-dire après la signature de l'EDMT. Elle porte sur les « étudiants indépendants de la catégorie élargie » et les achats de places, mais n'englobe pas les seuls étudiants indépendants[2].

1.2 Objectifs de l'évaluation

Les principaux objectifs de l'évaluation sont les suivants :

- Déterminer si le choix du programme de formation du client a été affecté par le nouveau programme d'aide;
- Documenter les efforts faits par les clients pour obtenir de l'information sur le marché du travail avant de choisir un programme de formation;
- Évaluer la satisfaction des clients et des conseillers à propos de la gestion de cas et du processus de négociation;
- Évaluer la satisfaction des clients quant au montant de l'aide disponible dans le cadre du programme d'AFN;
- Évaluer la satisfaction des clients quant à l'aide disponible pour d'autres dépenses liées à la formation (p. ex., garde d'enfants, transport et indemnités de subsistance);

---

[2] Les étudiants indépendants sont des personnes qui retournent à l'école à leurs frais et ne reçoivent aucune aide financière autre que leurs prestations d'AE.

- Déterminer le taux de rétention des clients dans le cadre du mode de formation actuel comparativement au programme d'aide antérieur;

- Déterminer le nombre de participants dans le cadre du mode de formation actuel comparativement au nombre de clients qui ont reçu de l'aide à la formation en vertu du programme antérieur.

Outre ces questions, le taux de succès sur le marché du travail de ceux et celles qui ont terminé leur formation, fait également l'objet d'une étude préliminaire. Ainsi qu'on le mentionne précédemment, il est plus particulièrement question du groupe de clients qui a participé à un programme de formation après avril 1997. Les programmes de formation financés par DRHC peuvent s'étendre sur trois ans, alors que de nombreux programmes offerts par les collèges durent deux ans. Par conséquent, l'examen de la réussite à la suite du programme ne peut être que très préliminaire et le taux de succès à long terme du programme est probablement sous-estimé puisqu'il est basé sur les données des étudiants diplômés de programmes plus courts.

1.3 Portée et méthode de l'évaluation

L'évaluation porte sur les résultats immédiats du volet formation des PEMS au cours de la période postérieure à l'EDMT. Étant donné que bien des interventions sont toujours en cours, et que de nombreux autres clients, même depuis le lancement de l'EDMT, finissent tout juste leur période de formation, l'évaluation ne traite pas des répercussions à long terme de la formation sur l'emploi. Cet aspect sera étudié lors de l'évaluation-bilan.

L'évaluation, s'attache tout particulièrement au processus décisionnel des clients, y compris la prise de contact avec les conseillers, et la pertinence de l'aide financière et des autres formes de soutien.

Plusieurs méthodes ont été utilisées pour mener cette évaluation :

- Une enquête auprès d'un échantillon aléatoire stratifié de 600 participants à la formation pendant la période postérieur à l'EDMT. Les strates sont conçues de façon à suréchantillonner les anciens prestataires réadmissibles et les clients qui ont reçu une aide supplémentaire pour assumer les frais de garde ou des dépenses liées à un handicap.[3] L'analyse des résultats est basée sur des données pondérées. Les facteurs de pondération, permettent de tenir compte de la conception de l'échantillonnage et à obtenir des estimations non biaisées pour l'ensemble de la population. Ces facteurs ont été normalisés en fonction du nombre d'interviews réalisées (600).

- Une enquête auprès de 106 participants potentiels qui ont entamé le processus de demande d'aide à la formation à DRHC, mais qui ne sont pas allés jusqu'à la signature d'un contrat.

---

[3] Voir l'annexe J pour une description plus détaillée de la stratégie d'échantillonnage utilisée.

- Une enquête auprès de 76 employés de première ligne des CRHC et des tiers fournisseurs de services[4].
- Trois groupes de discussion composés de clients de DRHC qui ont suivi des cours de formation dans le cadre du nouveau modèle.
- Un groupe de discussion avec les conseillers en emploi et les agents de détermination des besoins d'un CRHC.
- Une analyse des données administratives sur les clients en formation d'avril 1995 à aujourd'hui, y compris le fichier principal de la formation, constitué à partir des activités de formation enregistrées dans les systèmes PE II (M2270) et SADA (T171), ainsi que des données du SSAC. Les données administratives de DRHC sont également fusionnées avec celles du ministère de l'Éducation portant sur les inscriptions au niveau postsecondaire afin de déterminer la façon dont les domaines d'études ont changé avec le temps.

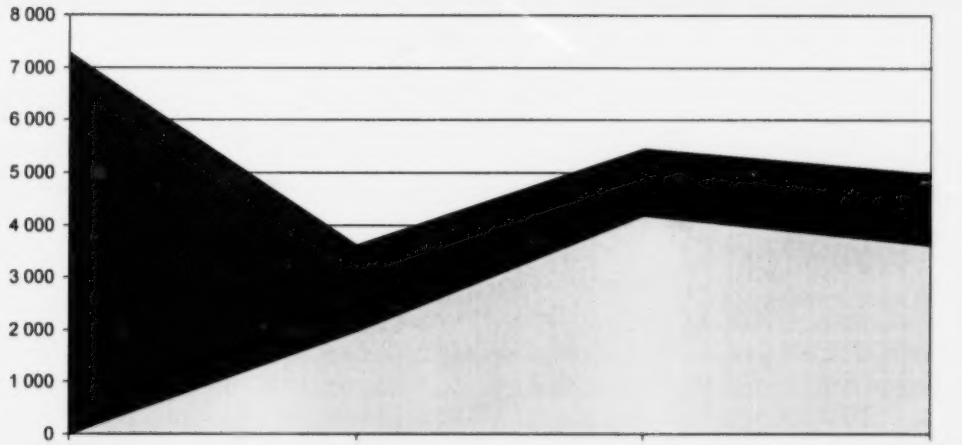
On trouvera une description plus détaillée de ces méthodes dans le *Rapport sur la méthodologie de l'évaluation du modèle de formation de l'Entente sur le développement du marché du travail*. La description du processus de sélection de l'échantillon, ainsi que les taux d'achèvement de l'enquête, sont présentés à l'annexe B.

1.4 Nombre de clients

La figure 1 montre le nombre total de clients ayant suivi une formation et présente une ventilation des achats de places et des étudiants indépendants de la catégorie élargie. Les achats de places ont considérablement baissé entre l'année financière 1995-1996 et 1996-1997, mais sont demeurés stables au cours des trois dernières années financières, leur nombre s'établissant à environ 1 300.

[4] Cette enquête a été menée dans le cadre de l'évaluation principale des PEMS. Les éléments d'information recueillis au cours de cette enquête qui ont été retenus lorsqu'ils appliquaient au volet formation.

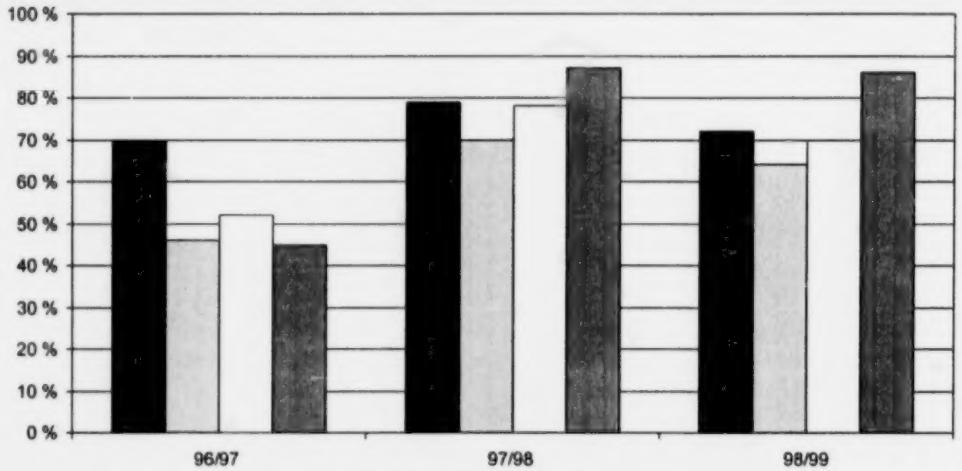
Figure 1
Achats de places et étudiants indépendants de la catégorie élargie, selon l'année financière



Les données régionales de la figure 2 montrent que le passage du modèle d'achat de places à celui des étudiants indépendants de la catégorie élargie est passablement uniforme d'une région à l'autre. Il y a cependant deux exceptions :

- depuis les deux dernières années financières, les étudiants indépendants de la catégorie élargie représentent un pourcentage un peu plus élevé de la clientèle au Labrador;
- en 1996-1997, près de 70 p. 100 des clients en formation dans le district d'Avalon étaient des étudiants indépendants de la catégorie élargie, comparativement à environ 50 p. 100 dans les trois autres districts.

Figure 2
Étudiants indépendants de la catégorie élargie, en proportion de l'aide totale, selon l'année financière et la région

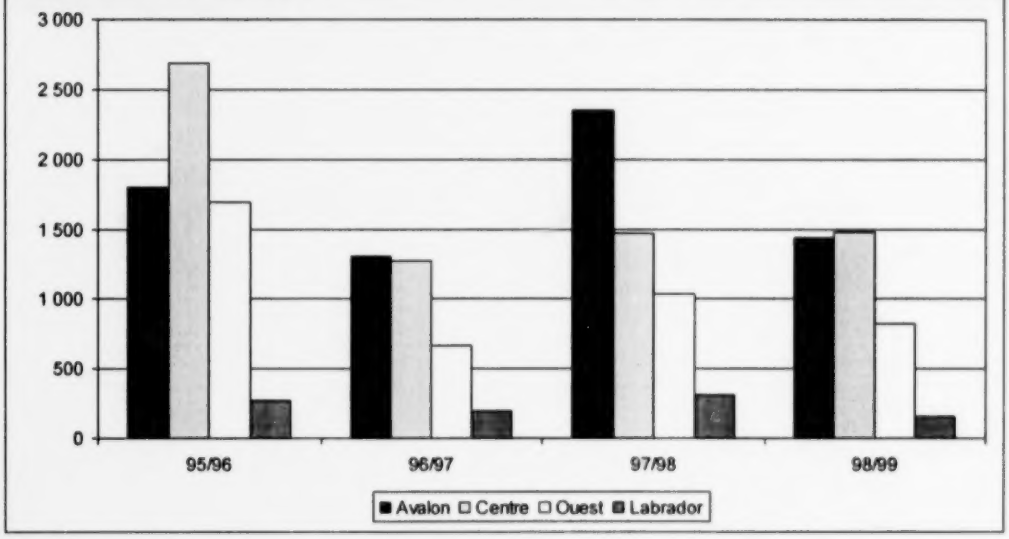


Le tableau 1 et la figure 3 présentent des données sur le nombre de placements, selon la région, au cours de chacune des quatre années financières. Ils mettent en évidence le nombre remarquablement élevé de démarrages dans la région du Centre en 1995-1996 et dans celle d'Avalon en 1997-1998. Ces chiffres sont basés sur la date de début du premier contrat du participant.

Tableau 1
Début du financement de DRHC, selon l'année financière et la région

	Année financière			
District	**1995-1996**	**1996-1997**	**1997-1998**	**1998-1999**
Avalon	1 802	1 306	2 352	1 437
Centre	2 687	1 272	1 471	1 480
Ouest	1 692	669	1 037	822
Labrador	274	201	316	153
Autre	821	158	287	1 077
Total	**7 276**	**3 606**	**5 463**	**4 969**

Figure 3
Début du financement selon l'année financière et la région



Les tableaux subséquents que renferme cette section présentent certaines caractéristiques fondamentales des clients dont DRHC a financé la formation. Les renseignements sont tirés des données du ministère et des résultats de l'enquête.

Comme le montre le *tableau 2*, les clients ayant participé au programme d'achat de places proviennent plus fréquemment de petites collectivités. Les anciens clients réadmissibles[5] sont également légèrement plus susceptibles d'appartenir à des collectivités comptant moins de 1 000 habitants.

[5] Tels que définis dans les données administratives de DRHC.

Tableau 2
Caractéristiques démographiques et sociales des clients (données d'enquête)

Nombre approximatif de résidents dans la collectivité	Étudiants indépendants de la catégorie élargie	Achat de places	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Moins de 500	11 %	17 %	13 %	16 %
500 à 999	7	12	8	15
1 000 à 2 499	13	12	13	9
2 500 à 4 999	10	9	10	7
5 000 à 9 999	14	12	13	10
10 000 à 24 999	10	12	11	10
25 000 et plus	35	26	32	33
	100 %	100 %	100 %	100 %
Niveau de scolarité le plus élevé avant le début de la formation financée par DRHC				
Inférieur au secondaire	9 %	17 %	12 %	14 %
Diplôme d'études secondaires	43	42	43	38
Études postsecondaires partielles	23	12	20	14
Diplôme d'études collégiales	16	24	19	25
Diplôme d'études universitaires	8	5	7	8
Diplôme d'études universitaires supérieures	1	1	1	1
	100 %	100 %	100 %	100 %
Établissement fréquenté :				
Marine Institute	6 %	8 %	7 %	3 %
College of the North Atlantic	33	56	40	38
Collège privé	45	26	40	55
Université	8	1	6	0
Autre	9	9	9	5
	100 %	100 %	100 %	100 %
N	412	186	598	79

Le tableau 3 présente des données sur les caractéristiques de tous les participants d'après les données administratives. À noter que près de 8 p. 100 des clients ont reçu de l'aide pendant la période à l'étude, soit sous forme d'achat de places soit comme étudiants indépendants de la catégorie élargie.

Tableau 3
Caractéristiques des clients (données administratives de DRHC)

	Étudiants indépendants de la catégorie élargie	Achat de places	Frais et places	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Total des clients depuis avril 1997	9 557	2 651	1 014	13 222	
Anciens clients réadmissibles	1 110	435	163	1 708	1 708
Âge					
20 à 24	34 %	17 %	37 %	30 %	21 %
25 à 29	24 %	18 %	19 %	22 %	22 %
30 à 34	15 %	17 %	17 %	16 %	19 %
35 à 39	11 %	17 %	11 %	13 %	14 %
40 ans et plus	17 %	30 %	16 %	19 %	25 %
Sexe					
Homme	67 %	65 %	63 %	66 %	55 %
Femme	33 %	35 %	37 %	34 %	45 %
N[6] =	7 432	2 341	849	10 622	1 398
Durée de l'aide					
3 mois ou moins	26 %	51 %	3 %	29 %	24 %
3+ à 6 mois	11 %	14 %	4 %	11 %	13 %
6+ à 9 mois	17 %	15 %	4 %	16 %	16 %
9+ à 12 mois	19 %	11 %	12 %	17 %	15 %
12+ à 18 mois	14 %	7 %	17 %	13 %	17 %
18+ à 24 mois	10 %	3 %	45 %	11 %	11 %
Plus de 2 ans	3 %	0 %	15 %	3 %	3 %
Montant moyen de l'aide					
3 mois ou moins	4 866 $	5 695 $	4 970 $	5 138 $	4 522 $
3+ à 6 mois	7 561 $	13 107 $	9 106 $	9 131 $	8 054 $
6+ à 9 mois	9 912 $	15 206 $	7 593 $	11 097 $	10 421 $
9+ à 12 mois	11 452 $	16 682 $	7 283 $	12 209 $	12 053 $
12+ à 18 mois	15 804 $	18 000 $	12 427 $	15 993 $	15 443 $
18+ à 24 mois	19 441 $	18 081 $	13 363 $	18 748 $	2 872 $
Toutes les périodes	9 029 $	11 215 $	9 914 $	9 613 $	8 945 $
N[7] =	4 231	1 518	132	5 881	812
Montant moyen de l'aide					
Pour le soin des personnes à charge	3 129 $	4 774 $	3 725 $	3 893 $	4 452 $
N=	418	385	117	920	242

[6] L'âge et le sexe ont été obtenus en fusionnant des données avec les dossiers de l'AE. Tous les participants du fichier de la formation ne se retrouvent pas dans les données de l'AE.

[7] Comprend seulement les clients qui ont commencé après le 1er avril 1997 et ont terminé (et reçu tous les paiements) le 1er avril 1999.

2. Aperçu des répercussions de la formation financée par DRHC

Ainsi qu'en fait état la section réservée à la méthode, le modèle de formation actuel n'est pas en place depuis suffisamment longtemps pour nous permettre d'en évaluer complètement les répercussions. Seuls les clients inscrits à des programmes plus courts ont terminé leur formation, et l'évaluation de la réussite sur le marché du travail a porté uniquement sur ces clients.

Comme on peu le voir au tableau 4, 64 p. 100 des répondants à l'enquête ont terminé avec succès leur formation. Le tableau montre également que 44 p. 100 de ces clients ont participé à des programmes de formation de moins d'un an, alors que 19 p. 100 ont suivi des programmes de moins de 18 mois. Il convient de noter que ces clients n'ont pas tous reçu une aide financière pour toute la durée de leur formation.

Tableau 4
Situation actuelle des clients en formation (données d'enquête)

Situation actuelle dans le programme	Tous les clients	Anciens prestataires réadmissibles
Toujours dans le programme	29 %	31 %
Diplômés/ont terminé le programme avec succès	64	57
Ont abandonné le programme sans avoir terminé	8	12
	599	77

Temps nécessaire pour terminer le programme (pour ceux qui ont obtenu un diplôme ou terminé avec succès)	Tous les clients	Anciens prestataires réadmissibles
Moins de six mois	27 %	20 %
Six à onze mois	17	23
Douze à dix-sept mois	19	27
Dix-huit à vingt-trois mois	6	10
Deux ans ou plus	31	20
	354	40

2.1 Situation actuelle des clients qui ont terminé leur formation

Ainsi que le révèle le tableau 5, ceux qui ont terminé avec succès leur formation sont plus susceptibles de travailler dans un domaine relié à leurs études et à temps plein que ceux qui ne les ont pas terminées. En interprétant ces résultats, il convient de garder à l'esprit que le taux de succès à long terme peut être sous-évalué puisque la plupart des clients ayant fini leur formation ont suivi un cours ou un programme plus court. Les programmes

plus longs se traduisent généralement, par des avantages plus importants du point de vue de la réussite sur le marché du travail.

Tableau 5
Situation actuelle de ceux qui ne sont plus en formation, selon qu'ils ont terminé avec succès cette formation ou non

Situation actuelle de ceux qui ne sont plus en formation	Diplômés/ ont terminé avec succès	Formation non terminée	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Emploi à temps plein – relié à la formation[1]	41 %	5 %	38 %	37 %
Emploi à temps plein – non relié à la formation	11	23	12	12
Emploi à temps partiel – relié à la formation	13	9	13	10
Emploi à temps partiel – non relié à la formation	8	30	10	15
En attente d'un rappel au travail	4	2	3	0
À la recherche d'emploi	22	21	21	19
En dehors de la main-d'oeuvre	2	11	3	8
	100 %	100 %	100 %	100 %
N	372	44	416	52

[1] Comprend les travailleurs indépendants à temps plein.

Le tableau 5 montre également que si les anciens prestataires réadmissibles sont plus fréquemment en chômage (8 p. 100, comparativement à 3 p. 100 pour l'ensemble de la population), leur taux de succès global pour trouver de l'emploi est très semblable à celui de l'ensemble des clients qui ne sont plus en formation.

On a demandé aux clients qui ont travaillé depuis la fin de leur formation d'évaluer la possibilité qu'ils auraient eu d'obtenir leur emploi actuel ou le plus récent autrement. Les réponses sont très polarisées, 38 p. 100 des clients estimant cette probabilité à 0 (aucunement probable) et 28 p. 100 à ayant attribué une cote de 10 (très probable). Il n'est pas surprenant de constater que ceux dont l'emploi est relié à la formation indiquent plus fréquemment qu'ils auraient eu peu de chances de trouver leur emploi sans la formation reçue, tandis que ceux dont le travail en est dissocié mentionnent généralement qu'ils l'auraient obtenu quand même.

Les clients qui ont suivi un programme de formation plus long et qui travaillent dans un domaine connexe sont moins susceptibles de déclarer qu'ils auraient tout de même obtenu leur emploi. Par exemple, 47 p. 100 des personnes qui ont un emploi dans un domaine connexe et qui ont terminé leur programme de formation en moins de six mois indiquent qu'elles auraient probablement obtenu leur emploi malgré tout, comparativement à 28 p. 100 de celles qui ont suivi un programme de formation d'une durée de six à onze mois.

On a aussi demandé aux clients qui ont travaillé depuis la fin de leur formation ce qu'ils feraient actuellement, selon eux, s'ils n'avaient pas suivi la formation. Dans le cas des clients ayant un emploi dans un domaine connexe, 30 p. 100 de ceux qui travaillent à temps plein et 24 p. 100 de ceux qui travaillent à temps partiel estiment qu'ils seraient actuellement à la recherche d'un emploi.

2.1.1 Facteurs liés au succès

La vaste majorité des répondants (90 p. 100) déclarent que la formation leur a permis d'améliorer leur employabilité. Ce pourcentage est élevé dans toutes les régions, tant chez les hommes que chez les femmes, quel que soit le niveau antérieur de scolarité ou la durée du financement. Il est également élevé, que les répondants aient ou non fait des démarches pour l'obtention d'un emploi.

Les clients qui ont terminé un programme plus long, de 10 mois ou plus, et utilisé l'information sur le marché du travail (IMT) sont plus nombreux à avoir trouvé un emploi connexe que ceux qui ne l'ont pas fait. Chez les clients des programmes longs, 64 p. 100 de ceux qui ont utilisé l'IMT ont obtenu un emploi dans un domaine connexe, comparativement à 38 p. 100 de ceux qui n'y ont pas eu recours. Le fait que le client ait ou non fait de la recherche sur le marché du travail n'a pas d'influence sur le succès dans le cas de ceux qui ont suivi un programme court de 9 mois ou moins.

Les étudiants indépendants de la catégorie élargie qui ont terminé leur programme ont un taux de succès légèrement plus élevé en ce qui concerne l'obtention d'un emploi relié à leur formation que ceux qui ont participé au programme d'achat de places et qui ont fini leurs études (40 p. 100 à temps plein et 14 p. 100 à temps partiel, comparativement à 32 p. 100 et 10 p. 100 dans le cas d'achats directs de places)[8].

Le pourcentage de clients qui ont abandonné la formation avant d'avoir terminé n'est pas différent chez les étudiants indépendants de la catégorie élargie et ceux qui ont participé au programme d'achat de places. Comme le montre le tableau 4, les anciens prestataires réadmissibles ne sont que légèrement moins nombreux à terminer leur programme de formation avec succès.

---

[8] Aucune différence selon le sexe

3. Questions

3.1 Le processus décisionnel des clients

Deux questions importantes sont rattachées à la façon dont les clients prennent leur décision sur la formation qu'ils souhaitent acquérir. Il s'agit de savoir si les clients choisissent différents types de programmes dans le cadre du nouveau système, et s'ils ont recours à l'information sur le marché du travail pour prendre leur décision. Tel que mentionné dans l'introduction, l'objectif du financement offert en vertu du nouveau système est d'aider les clients les plus susceptibles de trouver un emploi à la fin de la formation.

3.1.1 Motivation pour suivre un programme de formation

Le tableau 6 indique les raisons qui motivent les clients à suivre un programme de formation. Ainsi que le montre ce tableau, la motivation de loin la plus courante chez les étudiants indépendants de la catégorie élargie et ceux qui participent au programme d'achat de places est d'améliorer leurs chances d'obtenir le type d'emploi qu'ils souhaitent. C'est également la motivation la plus fréquente chez les anciens prestataires réadmissibles. Comme on le voit au tableau 6, il n'y a pas de différence notable du point de vue de la motivation selon les divers types de clients.

Tableau 6
Motivation pour suivre une formation

	Étudiants indépendants de la catégorie élargie	Achat de places	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Pour quelle raison avez-vous décidé de suivre un programme de formation (possibilité de plusieurs réponses)				
Pour améliorer mes chances d'obtenir le type d'emploi que je désire	61 %	63 %	62 %	65 %
Pour m'améliorer dans le domaine de mon choix	17 %	22 %	19 %	11 %
Je ne trouvais pas d'emploi/pour sortir de l'AE	14 %	18 %	15 %	17 %
Ma recherche d'emploi m'a fait réaliser que j'avais besoin de plus de scolarité	10 %	9 %	10 %	13 %
Pour changer de domaine	9 %	3 %	9 %	6 %
Mon employeur/surveillant me l'a conseillé	2 %	4 %	3 %	2 %
Je n'avais pas d'autre choix	2 %	2 %	2 %	3 %
Pour apprendre à devenir travailleur indépendant	1 %	2 %	1 %	0 %
Pas satisfait du niveau de salaire dans mon ancien domaine de travail	2 %	1 %	1 %	1 %
Pour continuer à recevoir des prestations d'AE	0 %	1 %	*	0 %

Tableau 6 Motivation pour suivre une formation (suite)				
	Étudiants indépendants de la catégorie élargie	**Achat de places**	**Total**	**Anciens prestataires réadmissibles**
Pourquoi avez-vous choisi ce cours ou ce programme en particulier? (possibilité de plusieurs réponses)				
Pour trouver un emploi plus intéressant/un emploi que j'aimerais mieux/parce que ce domaine est intéressant	44 %	40 %	43 %	41 %
Parce qu'il y a/avait des emplois dans ce domaine	37 %	36 %	37 %	38 %
Pour trouver un emploi/améliorer mon employabilité	26 %	29 %	27 %	22 %
Pour obtenir un emploi mieux rémunéré	10 %	9 %	10 %	9 %
Pour m'améliorer dans le domaine de mon choix/parce que mon employeur me l'a suggéré	3 %	3 %	3 %	5 %
Il vaut mieux se former que d'être en chômage	2 %	2 %	2 %	5 %
Parce qu'il était offert dans ma région	2 %	2 %	2 %	0 %
Pour améliorer mon niveau d'éducation	2 %	3 %	2 %	4 %
N	408	189	597	77
* Moins de 1 p. 100				

Comme pour la motivation à suivre des cours de formation, les raisons qui expliquent le choix de tel ou tel cours ne varient pas beaucoup d'un groupe à l'autre. En général, les principales raisons sont l'intérêt pour le domaine et l'espoir qu'il existe des possibilités d'emploi liées au champ d'études.

3.1.2 Répercussions de l'Aide financière négociée (AFN) sur le type de formation choisi par le client

La philosophie sous-jacente au passage à l'Aide financière négociée (AFN) comporte deux volets. Tout d'abord, on espère faire participer les clients plus directement au choix d'un domaine d'études qui leur sera profitable, alors que selon l'approche antérieure, le client acceptait ou non l'attribution d'une « place » achetée par DRHC. Le deuxième avantage apparent de l'AFN est que le financement est basé sur le besoin du client, qui est appelé à participer directement à la décision relative à la formation.

Cette participation à la prise de décision, et le fait qu'on offre au client certaines ressources pour la mettre en œuvre, devrait normalement lui donner l'impression d'être en grande partie responsable de la décision de formation et donc susciter une volonté plus ferme de réussir.

Lors de cette évaluation formative, il n'a pas été possible d'évaluer pleinement si les clients avaient pris de meilleures décisions, mais l'étude a permis de savoir si ces décisions étaient différentes.

Selon les constatations, il apparaît nettement que les décisions des clients en matière de formation sont fort différentes de celles prises antérieurement.

On a demandé aux membres du personnel de première ligne[9], ils croyaient que, dans le cadre du nouveau système, les types de programmes que choisissent les clients différaient par rapport à leurs préférences antérieures. Ainsi que le montre le *tableau 7*, la grande majorité des répondants pensent que les clients choisissent différents types de programmes de formation dans le nouveau cadre du système.

Tableau 7
Pensez-vous que les clients choisissent des programmes d'un type différent dans le cadre du nouveau système?

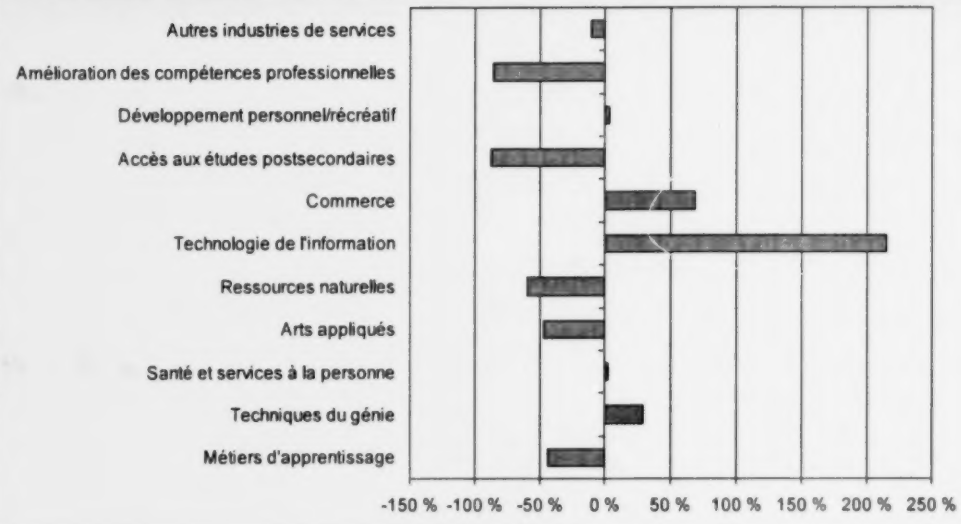
	CRHC	Tiers fournisseurs de services
Oui	83 %	71 %
Oui et Non	7	27
Non	10	2
	100 %	100 %
N	**29**	**44**

Les données administratives corroborent l'impression des employés de première ligne. Deux changements importants sont évidents dans les cours auxquels les étudiants se sont inscrits pendant la période postérieure à l'EDMT. Tout d'abord, on note une diminution de l'aide à l'éducation secondaire (formation de base des adultes). Ce résultat, plus ou moins artificiel, découle du changement d'approche de DRHC par rapport au financement de la FBA. À peu près au moment où l'EDMT entrait en vigueur, les CRHC ont décidé que la méthode la moins coûteuse pour permettre aux gens d'acquérir une formation équivalente au niveau secondaire était de financer des tiers afin qu'ils accueillent tous ceux qui veulent ce type de formation. Auparavant, les prestataires de l'AE désireux de se prévaloir d'une aide pour terminer leurs études secondaires obtenaient (en cas d'acceptation) un apport financier pratiquement de la même façon que les clients à qui l'on accordait un soutien pour suivre des cours postsecondaires;

[9] Les résultats présentés ici sont basés sur une enquête auprès du personnel des CRHC et des tiers fournisseurs de services.

autrement dit, ils recevaient une indemnité de subsistance et une somme pour couvrir les frais de scolarité, à moins que ces derniers ne soient payés au nom de l'étudiant[10].

Figure 4
Modification du type de cours des clients financés par DRHC avant et après l'entrée en vigueur de l'EDMT



Source : Données sur les inscriptions du ministère de l'Éducation

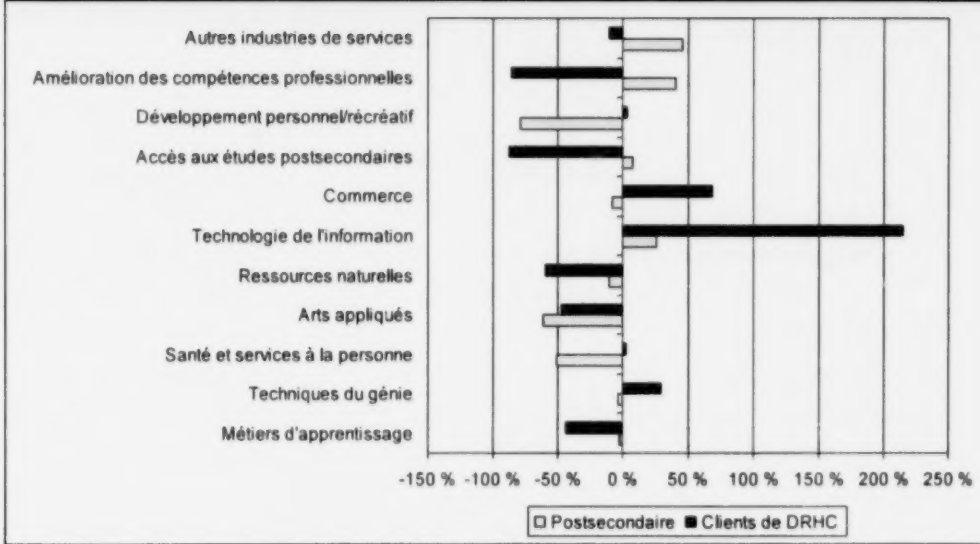
L'autre changement, plus important celui-là, est que trois domaines d'études ont pris de l'essor pendant la période postérieure à l'EDMT. Ce sont les *études commerciales*, la *technologie de l'information* et la *technologie industrielle*. L'augmentation du nombre d'étudiants en technologie de l'information est, de toute évidence, associée en partie à la croissance de l'emploi dans ce domaine. Cependant, dans l'ensemble de la population collégiale, on note, pendant la période postérieure à l'EDMT, une augmentation de près de 26 p. 100[11] du nombre d'étudiants en technologie de l'information, alors que le nombre de ceux qui sont parrainés par DRHC dans ce domaine a augmenté de quelque 215 p. 100. Bien que l'augmentation du nombre d'étudiants soit plus modeste (69 p. 100) dans le cadre des études commerciales, on constate une chute de 8,2 p. 100 dans l'ensemble de la population des collèges. Le programme d'études commerciales comprend le secrétariat, la tenue de livres/comptabilité et l'utilisation commerciale de l'ordinateur, ainsi que l'entrepreneuriat.

[10] Récemment (juillet 1999), DRHC est revenu au système antérieur pour assurer la conformité avec la *Loi sur l'assurance-emploi*, qui restreint l'admissibilité aux prestations et services d'emploi aux prestataires d'AE actifs et aux anciens prestataires réadmissibles. Dans le cadre du système à accès libre, les clients non admissibles pouvaient eux aussi recevoir de l'aide.

[11] Tous les pourcentages sont calculés en pourcentage de variation par rapport à celui du début de la période, c.-à-d. $(\%_2-\%_1)/\%_1$.

La figure 5, qui montre notamment le changement de type de cours dans la période postérieure à l'EDMT (après le 1er avril 1997), par rapport au type de cours choisi pendant l'année et demie qui a précédé l'entrée en vigueur de l'Entente. Cette figure indique les changements chez deux groupes soit : les étudiants financés par DRHC, et tous ceux qui fréquentaient un établissement d'enseignement postsecondaire dans la province.

Figure 5
Changements de types de cours entre les périodes antérieure et postérieure à l'EDMT chez les étudiants financés par DRHC et chez l'ensemble des étudiants de niveau postsecondaire



Source : Données sur les inscriptions du ministère de l'Éducation

Il est certes extrêmement important d'examiner les changements survenus chez les clients de DRHC entre les périodes antérieure et postérieure à l'EDMT, mais il n'est pas moins intéressant de noter que les préférences des clients de DRHC en matière de cours ont changé de façon tout à fait différente de celles de l'ensemble de la population collégiale. La figure 5, met en lumière certaines de ces différences :

- La population collégiale se caractérise par une forte augmentation des cours de *recyclage*. Ces cours de courte durée ont pour objectif principal d'enseigner des compétences spécifiques, ou de permettre un avancement dans la carrière. Un grand nombre de ces cours portent sur la pêche et le domaine maritime, tandis que d'autres visent surtout le secteur du bénévolat (en particulier, lutte contre l'incendie, intervention en cas d'accident, etc.). La forte augmentation que l'on relève ici est peut-être tout simplement due à une meilleure collecte de l'information par le ministère de l'Éducation. Ces cours de courte durée n'ont jamais été financés dans une large mesure par DRHC.

- Nous avons noté plus haut que la baisse du nombre d'étudiants dans les programmes de FBA, selon les données administratives, s'explique en grande partie par le changement d'approche de DRHC quant au financement de ce type d'études. Dans l'ensemble de la

population collégiale, on ne note aucune baisse du nombre des personnes participant à un programme de FBA.

- Les clients de DRHC affichent une diminution beaucoup plus importante du nombre d'étudiants dans le secteur primaire (agriculture, pêche, forêt et mines), comparativement à l'ensemble de la population collégiale. Ce résultat pourrait fort bien s'expliquer par des problèmes de données (voir l'information technique présentée à l'annexe A).

- Bien que le nombre d'étudiants inscrits dans les programmes liés au domaine de la santé ait diminué de plus de 50 p. 100, on ne note pratiquement aucun changement dans le pourcentage d'étudiants de DRHC qui choisissent ce domaine.

- La baisse des inscriptions dans les métiers d'apprentissage est à peu près semblable dans les deux groupes.

3.1.3 Processus décisionnel du client et recherche sur le marché du travail

L'information concernant les répercussions de la recherche sur le marché du travail sur le processus décisionnel des clients découle de questions directes de l'enquête auprès de la clientèle, et de quelques questions ouvertes posées au personnel de première ligne.

On a posé aux clients des questions sur deux types de recherche sur le marché du travail, l'une portant sur le type d'emplois disponibles et l'autre, sur la formation nécessaire pour entreprendre la carrière choisie. Les deux tiers des clients dont la formation est financée indiquent qu'avant de commencer leur programme, ils ont fait de la recherche ou recueilli de l'information sur les types d'emploi disponibles. De la même façon, 67 p. 100 ont fait de la recherche ou recueilli de l'information sur le genre de formation nécessaire pour obtenir le type de travail souhaité.

On note des différences intéressantes selon les régions. Les répondants du district d'Avalon étaient généralement plus nombreux à déclarer (dans une proportion de 10 p. 100 environ) qu'ils avaient fait les deux types de recherche, comparativement à ceux des districts du Centre et de l'Ouest. Dans le district d'Avalon, 72 p. 100 de ces personnes ont fait les deux types de recherche, alors que dans les districts du Centre et de l'Ouest, 61 p. 100 et 62 p. 100 des gens, respectivement, ont fait de la recherche sur les emplois disponibles, et 63 p. 100 dans les deux districts en ont effectué sur le type de formation que les employeurs recherchent.

Le niveau de scolarité atteint avant le début de la formation financée par DRHC est positivement lié au fait que le client a fait ou non de la recherche sur l'IMT. Plus le niveau de scolarité du client est élevé, plus il est susceptible d'avoir fait une telle recherche. On observe un écart beaucoup plus marqué entre les clients qui ont un diplôme d'études secondaires et ceux qui n'en ont pas : 47 p. 100 de ceux qui n'ont pas ce diplôme affirment avoir fait de la recherche sur l'IMT, comparativement à 67 p. 100 de ceux qui l'ont obtenu. Soixante-neuf pour cent des diplômés des collèges et 88 p. 100 des diplômés de l'université affirment avoir fait cette recherche.

On a alors posé aux répondants ayant affirmé avoir fait l'une ou l'autre des recherches une question ouverte dans laquelle on leur demandait comment ils avaient trouvé leur information. Il convient de remarquer que près de la moitié de ceux qui avaient effectué de la recherche avaient eu recours à au moins deux sources d'information. Le *tableau 8* affiche les réponses selon la région.

Le personnel de première ligne a parlé de l'IMT en vue d'expliquer pourquoi, à son avis, le nouveau processus (qui comprend l'AFN) était meilleur que la méthode antérieure. Ainsi qu'on l'a déjà mentionné, dans l'ensemble, ce système a amené les clients à faire des choix de programmes différents de ceux effectués antérieurement. Selon les conseillers, les deux principaux facteurs de ce changement sont les suivants :

- les clients prennent un engagement en contribuant au processus (cet avis est partagé par 70 p. 100 des conseillers des tiers fournisseurs de services et 65 p. 100 des conseillers des CRHC) ;
- les clients font davantage de recherche sur l'IMT et leurs choix sont plus éclairés (selon 31 p. 100 des conseillers des tiers fournisseurs de services et 52 p. 100 des conseillers des CRHC).

Il est clair que, pour les conseillers, l'engagement financier prévu dans le cadre de l'AFN est le facteur le plus important dans l'évolution du processus décisionnel, mais ils pensent également que l'insistance avec laquelle on demande aujourd'hui au client de faire une recherche sur le marché du travail avant d'entreprendre un programme de formation a aussi une grande influence.

Le *tableau 8* indique, selon la région, les sources utilisées par les clients pour faire une recherche sur le marché du travail avant de commencer leur formation. Dans la région d'Avalon, les répondants ont plus souvent consulté les employeurs directement et se sont moins appuyés sur le CRHC.

Tableau 8
Démarches des répondants pour trouver de l'information sur les emplois disponibles et/ou le type de formation nécessaire pour obtenir l'emploi souhaité, selon la région

	Avalon	Centre	Ouest	Labrador	TOTAL	Anciens prestataires réadmissibles
Visite au CRHC/Centre d'emploi	29 %	42 %	39 %	36 %	36 %	40 %
Recherche sur Internet	29 %	25 %	31 %	15 %	28 %	19 %
Entretien avec des employeurs	33 %	24 %	26 %	20 %	28 %	29 %
Entretien avec un conseiller d'orientation/un conseiller en orientation professionnelle ou une autre personne dans un établissement d'enseignement postsecondaire	22 %	31 %	20 %	15 %	25 %	24 %
Entretien avec des amis ou avec des parents	25 %	22 %	25 %	29 %	24 %	20 %
Vérification de l'information dans les journaux/la publicité	7 %	5 %	5 %	3 %	5 %	7 %
Entretien avec un conseiller d'orientation/un conseiller en orientation professionnelle à l'école secondaire	4 %	7 %	4 %	8 %	5 %	3 %
Utilisation de la ligne d'information sur les carrières	4 %	5 %	5 %	0 %	4 %	3 %
Visite du CIRC	3 %	3 %	4 %	16 %	4 %	5 %
Entretien avec des gens qui ont suivi le cours ou qui travaillent dans le domaine	5 %	2 %	1 %	0 %	3 %	5 %
Recherche à la bibliothèque	1 %	4 %	2 %	0 %	2 %	2 %
Utilisation du programme Choix	1 %	*	2 %	17 %	1 %	2 %
N	184	138	82	15	426	59

Nota : toutes les autres réponses données par moins de 1 p. 100 des répondants

3.1.4 Espoirs d'employabilité des clients par rapport à leur opinion actuelle

Grâce à une recherche efficace sur l'information sur le marché du travail, les clients devraient être en mesure de prendre une meilleure décision quant à leur formation. On a posé aux répondants des questions sur ce qu'ils pensent à l'heure actuelle de leur décision en matière de formation. Quand on leur a demandé s'ils suivraient encore le même programme et de coter leur réponse sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « aucunement » et 10, « assurément », 81 p. 100 ont accordé une cote de 7 ou plus. Quand on leur a demandé si

leurs espoirs étaient réalistes, 92 p. 100 ont attribué une cote de 7 ou plus. Les répondants qui avaient effectué de la recherche sur l'IMT étaient même encore plus positifs.

On a également posé aux répondants une série de questions sur les attentes qu'ils avaient au moment de s'inscrire pour la première fois à un programme de formation. Le tableau 9 révèle que, tous, sauf 4 p. 100 d'entre eux, espéraient trouver un emploi à la fin du programme[12]. Il n'est pas étonnant de constater que la plus grande différence entre les régions est due au fait que les répondants espéraient trouver de l'emploi dans leur région ou ailleurs dans la province. C'est dans le district d'Avalon qu'ils s'attendaient le plus à trouver du travail dans leur région, tandis que c'est dans celui de l'Ouest qu'ils y comptaient le moins. Les anciens prestataires réadmissibles n'affichent pas de résultats différents de ceux de la population en général.

Tableau 9
Attentes des clients lors de l'inscription à la formation, selon la région

Attentes:	Avalon	Centre	Ouest	Labrador	Total	Anciens prestataires réadmissibles
Être en mesure de trouver un emploi dans la région	71 %	60 %	55 %	64 %	63 %	63 %
Être en mesure de trouver un emploi dans la province	8	16	21	14	14	11
Être prêt à quitter Terre-Neuve et le Labrador pour trouver un emploi	19	20	19	18	19	21
Aucune de ces attentes	2	4	6	5	4	5
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	239	203	124	22	588	76

3.2 Changement du taux de décrochage

Les données d'enquête (voir le paragraphe 2.0 qui précède) indiquent qu'environ 8 p. 100 des personnes interrogées ont abandonné leur programme sans l'avoir terminé, tandis que 64 p. 100 l'ont achevé. Les autres suivaient encore leur programme au moment de l'enquête.

L'évaluation, visait également à déterminer si le taux de décrochage avait changé du fait du nouveau modèle de formation au moyen d'un examen des données administratives. Selon les données de DRHC, les clients ont, la plupart du temps, terminé leur programme avec succès dans la période qui a suivi l'entrée en vigueur de l'EDMT, 97 p. 100[13] déclarant l'avoir mené à terme. Ce chiffre est de 92 p. 100 au cours de la « période de transition »[14], et de 89 p. 100 pendant la période qui a précédé l'entrée en vigueur de la législation sur l'AE. Cette amélioration apparente est probablement due à des

[12] On a demandé aux répondants d'utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 voulait dire confiant « aucunement » et 10, « très confiant », pour répondre à une série d'affirmations comme « Vous espériez être en mesure de trouver un emploi dans votre région à la fin de votre formation ». La confiance correspond ici à une cote de 7 ou plus sur l'échelle.

[13] Basé sur les clients dont le contrat se terminait avant le 1er avril 1999.

[14] Juillet 1996 à avril 1997, c.-à-d. après les changements de l'AE, mais avant la signature de l'EDMT.

changements dans les procédures administratives. Il reste, certes, que le personnel et les responsables de DRHC ont indiqué lors des interviews que la tenue à jour des données administratives représentait un véritable défi depuis la réduction des effectifs[15].

La plupart des personnes qui n'ont pas terminé leur cours avec succès ont abandonné avant la fin. Le nombre de celles qui ont terminé, mais qui n'ont pas obtenu une note suffisamment élevée pour obtenir leur diplôme, était très faible (10 personnes en 5 ans, soit moins de 0,1 p. 100).

Tableau 10
Codes de résultat et d'achèvement, selon les données administratives

Résultat	Avant les changements de l'AE		Période de transition		Postérieur à l'EDMT		N	Pourcentage global
Formation terminée ou occupant un emploi	6 703	89,3 %	2 737	91,8 %	6 543	97,0 %	15 983	92,8 %
Échec académique	5	0,1 %	1	0,0 %	1	0,0 %	7	0,0 %
Emploi obtenu non relié	60	0,8 %	8	0,3 %	11	0,2 %	79	0,5 %
Impossible à contacter	42	0,6 %	13	0,4 %	16	0,2 %	71	0,4 %
Retrait de la main-d'œuvre	4	0,1 %	4	0,1 %	2	0,0 %	10	0,1 %
Nouvelle intervention prévue	14	0,2 %	1	0,0 %	9	0,1 %	24	0,1 %
Autre	674	9,0 %	216	7,2 %	160	2,4 %	1 050	6,1 %
	7 502	100 %	2 980	100 %	6 742	100 %	17 224	100 %

3.3 Satisfaction du client à propos du counselling et de la disponibilité de l'IMT

Les répondants sont très positifs quant à leur capacité de trouver le genre d'information dont ils ont besoin pour choisir un programme de formation qui leur permettra d'atteindre leurs objectifs, 78 p. 100 des étudiants financés ayant attribué une cote de 8 et plus sur une échelle de 0 à 10, et 10 p. 100 ayant accordé une cote de 7.

On a demandé aux répondants de donner leur opinion sur le counselling qu'ils avaient reçu avant de prendre une décision de formation et d'indiquer leur degré de satisfaction à cet égard. On leur a demandé d'exprimer leur degré de satisfaction au moyen d'une série d'affirmations sur leur expérience en matière de counselling. Ainsi que l'indique le tableau 11, les clients du district d'Avalon sont légèrement moins susceptibles d'avoir discuté des options de formation avec un conseiller, ceux du Labrador étant les plus susceptibles de l'avoir fait.

[15] À noter que le système de DRHC classifie automatiquement les participants comme ayant terminé leur formation avec succès, à moins que l'on n'enregistre précisément un autre résultat.

Tableau 11
Expérience des participants à la formation en matière de counselling, selon la région

	Pourcentage de ceux qui sont d'accord				
	Avalon	**Centre**	**Ouest**	**Labrador**	**Total**
Vous avez discuté des différentes options de formation avec le conseiller en emploi	53 %	65 %	60 %	70 %	59 %
Le conseiller en emploi vous a suggéré différentes sources d'information à consulter	62 %	70 %	64 %	70 %	66 %
Les discussions avec le conseiller se sont avérées utiles pour choisir le type de formation requise	59 %	70 %	60 %	65 %	63 %
N	234	189	119	20	562

Comme le montre le tableau 12, le degré de satisfaction à l'égard du counselling est généralement élevé. Les plus grandes différences régionales se trouvent dans le degré de satisfaction à l'égard de l'information disponible sur l'emploi dans la région et dans la province. Le niveau de satisfaction à ce sujet est moins élevé à Avalon que dans les autres régions.

Tableau 12 Degré de satisfaction à l'égard du counselling, selon la région					
	Pourcentage de ceux dont le degré de satisfaction est élevé				
	Avalon	**Centre**	**Ouest**	**Labrador**	**Total**
Votre degré de satisfaction global à l'égard du niveau de service que vous avez reçu à votre CRHC/bureau d'extension	84 %	88 %	86 %	91 %	86 %
Votre degré de satisfaction à l'égard de la variété des services offerts par votre CRHC/bureau d'extension	78 %	86 %	87 %	86 %	83 %
Votre degré de satisfaction à l'égard de l'information disponible dans votre CRHC/bureau d'extension sur le type d'emploi disponible dans votre région	69 %	83 %	77 %	86 %	77 %
Votre degré de satisfaction à l'égard de l'information disponible dans votre CRHC/bureau d'extension sur le type d'emploi disponible dans la province	71 %	82 %	75 %	82 %	76 %
Votre degré de satisfaction à l'égard de l'information disponible dans votre CRHC/bureau d'extension sur le type d'emploi disponible dans l'ensemble du pays	73 %	79 %	72 %	60 %	75 %
	236	200	122	22	580

3.4 Aide financière négociée

3.4.1 Fonctionnement de l'AFN dans la pratique

Avant d'examiner le degré de satisfaction et d'autres aspects de l'AFN, il est important de comprendre le fonctionnement de ce programme dans la pratique. On a posé aux employés de première ligne des questions sur le fonctionnement de l'AFN dans leur bureau. De la même façon, on a demandé aux clients qui ont suivi des cours de formation, comme à ceux qui ont envisagé de le faire sans y donner suite, de parler de leur expérience par rapport à l'AFN. Ce sujet a été abordé avec force détails aux fins de cette évaluation, tant lors de l'enquête qu'avec les trois groupes de discussion réunissant des participants à un programme de formation.

L'Aide financière négociée et les CRHC

Tous les conseillers des CRHC, à l'exception d'un seul, chargés de déterminer le montant de l'aide accordée au client nous ont parlé d'un processus de négociation. Les conseillers ont décrit avec plus ou moins de détails le processus auquel ils avaient recours pour négocier l'aide financière avec le client. Tous ont fait mention des formulaires de budget à remplir et l'estimation du montant de la contribution du client. Une faible proportion (environ 20 p. 100) des répondants ont dit appliquer généralement un processus arbitraire où tous les clients sont censés contribuer à leurs frais de formation selon un pourcentage fixe. La plupart demandent habituellement au client d'assumer 20 p. 100 des coûts de formation.

L'Aide financière négociée et les tiers fournisseurs de services

Deux conseillers des tiers fournisseurs de services ont indiqué que l'aide financière négociée n'entrait pas en ligne de compte pour déterminer le niveau d'aide financière que recevra leur client afin d'entreprendre sa formation. Selon l'un d'eux, on continue à acheter des places pour les clients et, selon l'autre, le montant des indemnités est fixe. Les autres conseillers des tiers fournisseurs de services (94 p. 100) ont décrit un processus d'AFN qui se répartit en trois grandes catégories.

- L'aide financière négociée ne concerne aucunement un groupe d'environ 9 p. 100 des répondants des tiers fournisseurs de services. Les responsables se contentent de diriger les clients vers le CRHC. Ils peuvent mettre le client au courant du processus, mais leur intervention s'arrête là.

- Un deuxième groupe, représentant d'environ 25 p. 100 des répondants, consacre du temps à préparer le client en vue du processus de négociation de l'aide financière. Le conseiller examine avec le client le déroulement de la rencontre au CRHC, l'aide à faire un budget et lui suggère le montant à négocier. L'une des conseillères a même mentionné qu'elle accompagnait au CRHC les clients ayant des besoins spéciaux et qu'elle restait avec eux pendant toute la rencontre avec le conseiller du Centre.

- Le troisième groupe, soit 60 p. 100 des répondants, négocie l'aide financière avec le client. Pour certains, il s'agit d'un processus détaillé. Presque tous décrivent un processus qui consiste à établir un budget et à évaluer les ressources disponibles et les besoins du client, ainsi que les coûts. Selon quelques-uns aucune véritable négociation n'a lieu (ils estiment, en général, que le client doit participer à au moins 20 p. 100 des frais de scolarité ou que l'aide financière s'élève habituellement à 60 p. 100 du total des coûts). Toutefois, la plupart du temps, il semble que le client et le conseiller établissent ensemble le niveau d'aide nécessaire. Certains conseillers des tiers fournisseurs de services n'ont pas précisé si leur décision devait être approuvée par le CRHC, mais la plupart d'entre eux en ont fait état. Selon deux conseillers, souvent leurs décisions ne sont pas retenues, ce qu'ils jugent frustrant et injuste pour le client.

Le processus de l'AFN, selon le client

On a demandé aux clients ayant reçu une aide financière s'ils avaient au préalable discuté en détail de leur situation financière avec un conseiller. En réponse à cette question, 84 p. 100 ont indiqué que tel avait été le cas, 12 p. 100, que non, et 4 p. 100 l'ignoraient. On leur a également demandé s'ils avaient rempli un formulaire indiquant leurs dépenses quotidiennes et leurs sources de revenu; 68 p. 100 l'avaient fait, 21 p. 100 ne l'avaient pas fait et les 11 p. 100 restants ne pouvaient dire s'ils l'avaient fait ou non. Une seule exception à l'échelon de la région, presque tous les répondants du Labrador ont affirmé avoir rempli une feuille de calcul[16].

On a aussi demandé aux répondants de choisir entre deux affirmations, laquelle décrivait le mieux la façon dont a été fixé le montant de leur aide financière. Ainsi que l'indique le tableau 13, près de la moitié des clients ont affirmé avoir été mis au courant du montant de l'aide qu'ils recevraient, et l'autre moitié ont participé à un processus de négociation. Les anciens prestataires réadmissibles ont signalé un peu plus souvent que les autres clients qu'ils avaient pris part à un processus de négociation.

Tableau 13
Description du processus de l'AFN, selon le type de client

Laquelle des affirmations suivantes décrit le mieux la façon dont on a déterminé le montant de l'aide financière que vous avez reçue?	Étudiants indépendants de la catégorie élargie	Achat direct de places	TOTAL	Anciens prestataires réadmissibles
Après avoir discuté avec vous de la formation que vous vouliez suivre et de son coût, un employé du CRHC vous a indiqué la somme que vous alliez recevoir.	46 %	47 %	46 %	43 %
Un conseiller a examiné avec vous tous vos frais de subsistance et le coût de la formation, ainsi que vos sources de revenu. Vous vous êtes ensuite entendus sur le montant de l'aide dont vous aviez besoin pour pouvoir suivre la formation.	50	48	49	55
Affirmation non lue : j'ai simplement continué à recevoir des prestations d'AE /je n'ai reçu aucune autre forme d'aide.	4	5	4	1
	100 %	100 %	100 %	100 %
N	169	347	543	74

Ainsi que le décrit la section réservée à la méthode, on a organisé trois groupes de discussion avec les clients en formation. Les participants à ces groupes ont également fait état de toutes sortes d'expériences par rapport à l'AFN, allant de l'absence de toute

[16] À noter qu'au Labrador le nombre de répondants est faible, mais que la relation est significative.

négociation à des négociations intenses avec trois réunions ou plus pour déterminer le montant de l'aide.

3.4.2 Satisfaction à l'égard de l'AFN

Comme il en a été précédemment question, 93 p. 100 du personnel de première ligne considère que l'AFN est une amélioration par rapport à l'ancienne façon de venir en aide aux clients qui suivent une formation.

Certains conseillers ont néanmoins fait état de leurs préoccupations. En voici des exemples :

- certains clients sont plus doués pour la négociation que d'autres, de telle sorte que le montant de l'aide peut dépendre davantage de leur talent de négociateur que de leurs besoins;
- étant donné que les conseillers n'ont aucun moyen de vérifier les sources de revenu et les ressources dont les clients les informent, les plus honnêtes parmi ces derniers risquent de recevoir moins d'aide;
- les conseillers n'ont aucune formation en analyse financière;
- le système est très dur pour ceux qui ne peuvent contribuer en rien.

La plupart des conseillers des CRHC et des tiers fournisseurs de services (93 p. 100 dans chaque cas) affirment que l'aide financière négociée leur accorde la souplesse nécessaire pour tenir compte de la situation particulière d'un client. Le quart des répondants ont donné des exemples de cas où le processus de l'AFN n'avait pas fonctionné.

Lorsqu'on les a interrogés sur les améliorations à apporte à l'AFN, les conseillers ont proposé ce qui suit :

- établir des références ou des repères afin de s'assurer que tous les clients sont traités de façon équitable et uniforme.
- fixer des règles quant aux éléments susceptibles d'être inclus au chapitre des dépenses admissibles. Par exemple, devrait-on prévoir dans le budget une indemnité pour les appels interurbains, ou considérer ces communications comme un luxe? Que faire des coûts de câblodistribution?
- accorder plus de temps aux conseillers pour suivre le client et s'assurer qu'il a bien reçu l'aide nécessaire;
- permettre au RHE de maintenir les cartes de médicaments et autres formes de soutien au profit des BAS anciens prestataires réadmissibles;
- offrir davantage de formation sur l'AFN aux conseillers de DRHC et des tiers fournisseurs de services.

Les conseillers des tiers fournisseurs de services ont également présenté quelques suggestions que n'avaient pas faites leurs collègues des CRHC, à savoir :

- les tierces parties devraient être autorisées à prolonger les prestations d'AE;
- l'AFN devrait pouvoir être accordée par les bureaux des tiers fournisseurs;
- les conseillers des tiers fournisseurs de services devraient avoir le dernier mot quant au montant de l'aide que leur client devrait recevoir, puisque ce sont eux qui connaissent la personne ainsi que ses besoins;
- la documentation sur l'AFN devrait être simplifiée pour que le client puisse la comprendre.

Les participants aux groupes de discussion ont mentionné que la façon de déterminer l'aide financière variait considérablement. L'aspect positif est que presque tous les participants aux groupes de discussion étaient satisfaits en fin de compte de l'aide qu'ils avaient reçue et appréciaient la possibilité d'étudier qui leur avait été offerte. On se disait d'accord avec le principe de la détermination du niveau de l'aide requise. Par contre les trois groupes s'entendaient pour dire que le processus de détermination du niveau de l'aide était tout à fait arbitraire, voire injuste.

Le conseiller chargé du dossier et les circonstances constituaient, du moins aux yeux des membres du groupe de discussion, les principaux facteurs décisifs quant au montant de l'aide accordée au participant. Par exemple, à Corner Brook, trois participants ont affirmé qu'on leur avait remis un contrat sans négociation préalable. Deux autres en sont venus à un accord après une seule réunion, alors que la plupart avaient participé à trois réunions ou plus. Une autre participante a finalement appelé le conseiller pour lui dire qu'elle n'irait pas en formation parce que sa famille ne pouvait vivre avec le montant alloué, et on lui a offert peu de temps après un montant d'argent plus élevé. Certains participants ont déclaré qu'ils avaient dû faire appel au surveillant du conseiller afin de résoudre certaines difficultés de financement.

À St. John's, les participants étaient convaincus qu'il y avait davantage de fonds disponibles au début et à la fin de l'exercice financier. L'une des participantes s'était vu offrir une aide financière plus élevée pour sa deuxième année d'études sans même l'avoir demandée. Un autre s'était vu refuser du financement par un conseiller, alors qu'un autre le lui avait accordé.

Des participants au groupe de discussion ont mentionné à titre d'exemples d'iniquité, avoir été informés qu'il n'était pas possible d'obtenir le financement complet des frais de scolarité alors que, plus tard, ils avaient rencontré des gens pour qui ces frais avaient été payés en totalité par DRHC.

Il convient de remarquer qu'en fin de compte les participants se déclaraient généralement satisfaits du niveau d'aide. Cependant, la plupart avaient des réserves quant à l'application uniforme du processus de financement et au niveau d'aide qui en découle.

Au cours de l'enquête, on a posé aux participants toute une série de questions sur leur satisfaction à l'égard du processus de l'AFN et du niveau de l'aide financière reçue. Ainsi que le révèle le tableau 14, le degré de satisfaction à l'égard du niveau de l'aide est plus élevé qu'envers le processus lui-même dans toutes les régions, à l'exception du Labrador. Ce résultat corrobore l'opinion des participants aux groupes de discussion qui, tout en étant généralement satisfaits du montant de l'aide, se disaient frustrés du manque de transparence et des incohérences apparentes de la prise de décision.

Tableau 14
Satisfaction à l'égard du counselling, selon la région

	Pourcentage de ceux qui sont très satisfaits				
	Avalon	**Centre**	**Ouest**	**Labrador**	**Total**
Votre niveau de satisfaction à l'égard du processus de détermination du niveau de l'aide financière que vous devez recevoir	64 %	72 %	72 %	77 %	69 %
Votre satisfaction à l'égard du montant de l'aide financière que vous avez reçue de DRHC pendant votre formation	72 %	77 %	79 %	73 %	75 %
Satisfaction à l'égard de l'allocation pour frais de garde	79 %	88 %	82 %	*	80 %
Satisfaction à l'égard de l'indemnité de déplacement	66 %	64 %	68 %	*	68 %
Satisfaction à l'égard de l'indemnité de subsistance	58 %	65 %	78 %	79 %	66 %

* Pourcentages trop faibles pour présenter des résultats.

3.5 Répercussions de l'AFN sur la sélection et la participation des clients

Pour évaluer les répercussions de l'AFN sur le type de clients admis à la formation, on a réalisé une enquête auprès de ceux qui, bien qu'ayant exprimé leur intérêt à suivre un programme de formation avec l'aide de DRHC, n'y avaient pas donné suite[17]. Cette enquête avait pour objectif de vérifier si l'AFN dissuadait certains types de clients de suivre des cours de formation, en leur demandant directement pourquoi ils ne s'y étaient pas inscrits et en leur posant également des questions précises sur différents éléments du processus et leur satisfaction à cet égard.

[17] Voir l'annexe J pour la méthode d'échantillonnage, et l'annexe A pour un exemple de questionnaire.

3.5.1 Raisons pour lesquelles certains clients n'ont pas suivi de cours de formation avec l'aide de DRHC

L'enquête auprès des clients n'ayant pas suivi de cours de formation portait sur ceux qui souhaitaient s'y inscrire avec l'aide de DRHC, mais qui ne l'avaient pas fait. Le tableau 15 présente les raisons invoquées par ces clients, la plus courante étant le refus de DRHC de financer le type de formation désirée.

Tableau 15
Raisons de ne pas suivre de cours de formation avec l'aide financière de DRHC

DRHC refuse de m'accorder de l'aide pour le cours que je désire	35 %
Je n'ai pas d'argent/je ne peux me permettre d'y contribuer	27 %
J'ai trouvé un emploi/lancé ma propre entreprise	19 %
Je n'ai pas obtenu le cours que je voulais/je ne suis pas admissible à ce cours	13 %
DRHC n'a plus de fonds pour le reste de l'année/je suis sur une liste d'attente en vue du financement	10 %
Je ne veux pas prendre le risque de m'endetter	8 %
Le processus prête trop à confusion	8 %
DRHC n'offre qu'une prolongation des prestations d'AE et aucune aide pour les frais de subsistance	7 %
Je dois d'abord me recycler, ce que DRHC ne finance pas	3 %
Je ne veux pas y investir d'argent	2 %
N	96

Par ailleurs, on explique le plus souvent le refus de DRHC d'accorder de l'aide financière par le fait que les conseillers estimaient que le client ne pourrait pas trouver d'emploi dans le domaine retenu pour sa formation. Un certain nombre de clients ont eu l'impression d'être victimes de discrimination en raison de leur âge.

Le fait que 27 p. 100 des clients n'ont pas suivi de cours de formation en raison de leur incapacité à contribuer financièrement au coût corrobore la préoccupation du personnel de première ligne, qui estime que le système actuel ne leur permet pas d'aider ceux qui n'ont pas les moyens d'y participer financièrement. On s'inquiète également du fait que 10 p. 100 des répondants ont été informés que leur financement avait été refusé parce que le budget de l'année en cours était épuisé.

3.5.2 Raisons de vouloir suivre des cours de formation

Ainsi que le montre le tableau 16, la raison la plus fréquemment invoquée pour vouloir suivre des cours de formation est le désir d'améliorer ses chances de trouver le type d'emploi désiré. Les réponses des clients qui en ont suivi avec l'aide de DRHC sont présentées en ordre de fréquence. (Voir le tableau 6).

La plupart des personnes interrogées (91 p. 100) ont choisi le cours qu'elles souhaitaient suivre. Les raisons qui motivent les gens qui n'ont pas reçu d'aide à s'inscrire à un programme de formation et à suivre un cours en particulier sont tout à fait semblables à celles des clients qui ont obtenu du financement. La principale différence réside dans le pourcentage beaucoup plus élevé de clients qui n'ont pas reçu d'aide financière et qui affirment que leur principale motivation était de changer de domaine[18]. Les raisons qui expliquent le choix d'un domaine particulier d'études ne varient pas d'un groupe à l'autre.

Tableau 16
Raisons de vouloir suivre une formation chez ceux qui n'ont pas reçu d'aide pour ce faire

Pour quelle raison avez-vous décidé de suivre un programme de formation (possibilité de plusieurs réponses)	
Pour améliorer mes chances d'obtenir le type d'emploi désiré	56 %
Pour m'améliorer dans le domaine de mon choix	19 %
Parce que je pourrais trouver un emploi/pour sortir de l'AE	22 %
Ma recherche d'emploi m'a fait réaliser que j'avais besoin de plus d'éducation	21 %
Pour changer de domaine	31 %
Mon employeur/surveillant me l'a conseillé	2 %
Je n'avais pas d'autre choix	1 %
Pour apprendre à devenir travailleur indépendant	1 %
Pour continuer à recevoir des prestations d'AE	1 %
J'aime les études	0 %
Pas satisfait du salaire de mon précédent domaine de travail	10 %
N	105
Pourquoi avez-vous choisi ce cours ou ce programme en particulier? (possibilité de plusieurs réponses)	
Pour trouver un emploi plus intéressant/un emploi que j'aimerais mieux/parce que ce domaine est intéressant	43 %
Parce qu'il y a/avait des possibilités emploi dans ce domaine	45 %
Pour trouver un emploi/améliorer mon employabilité	42 %
Pour avoir un emploi mieux rémunéré	15 %
Pour m'améliorer dans le domaine de mon choix/parce que mon employeur me l'a suggéré	0 %
Il vaut mieux se former que d'être en chômage	4 %
Parce qu'il était offert dans ma région	1 %
Pour améliorer mon niveau d'éducation	0 %
N	96

[18] Alors même qu'on ne demandait pas précisément aux répondants la raison de leur désir de changer de domaine, la moitié des membres du groupe qui n'a pas reçu d'aide ont mentionné qu'ils devaient changer de métier pour cause de blessure ou de problème de santé. Ce n'est pas la réponse la plus fréquente des gens qui ont reçu de l'aide, mais il est impossible de faire une véritable comparaison parce que la question ne leur a pas été posée directement.

On a posé aux clients non financés et aux clients qui ont obtenu de l'aide les mêmes questions au sujet de la recherche sur l'IMT. On a constaté qu'un pourcentage nettement plus élevé de ceux qui n'ont pas reçu d'aide pour la formation ont déclaré avoir fait de la recherche sur l'IMT. Dans ce groupe, 71 p. 100 ont indiqué avoir fait une recherche sur le type d'emplois disponibles et 74 p. 100, sur le type de formation requise pour obtenir l'emploi désiré. Les personnes n'ayant pas reçu d'aide étaient presque aussi nombreuses à avoir discuté des options de formation avec un conseiller, mais elles étaient beaucoup moins susceptibles d'affirmer que leur conseiller leur avait suggéré de consulter certaines sources d'information.

3.5.3 *Expérience de l'AFN et satisfaction à l'égard de l'ensemble du processus*

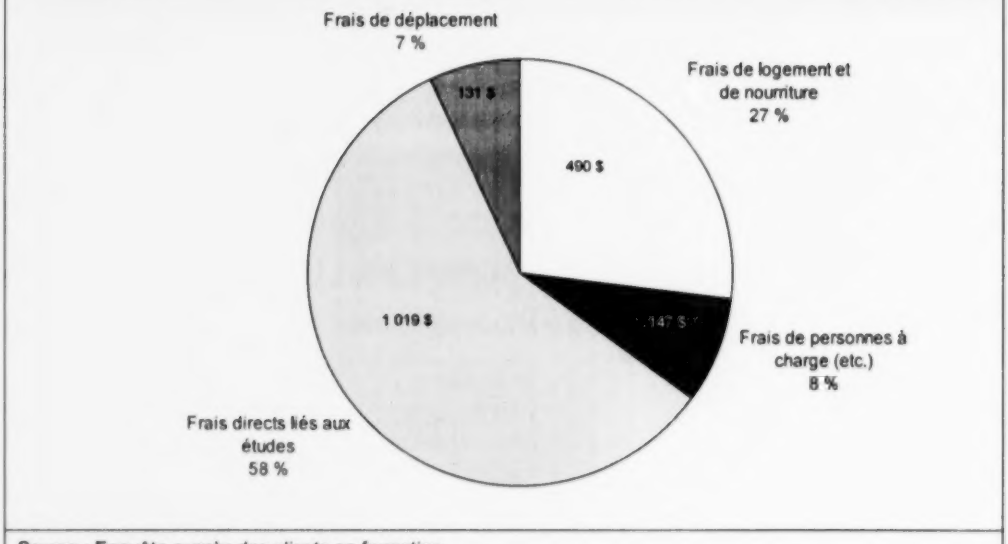
Les clients n'ayant reçu aucun financement décrivent le processus de l'AFN pratiquement de la même façon que ceux qui ont reçu une aide. Ils ont indiqué aussi souvent avoir discuté de leur situation financière avec un conseiller et rempli un formulaire de travail détaillant leurs sources de revenu et leurs dépenses.

Il n'est pas surprenant de constater que les clients qui n'ont pas obtenu d'aide étaient en général beaucoup moins satisfaits du service reçu au CRHC ou au bureau d'extension, ainsi que du processus de détermination du niveau de l'aide financière susceptible de leur être accordée. Le nombre de clients qui n'ont pas reçu d'aide et qui ont exprimé un haut degré de satisfaction à l'égard de chaque élément évalué était inférieur d'au moins 20 p. 100.

3.6 Revenu, aide et dépenses des clients en formation

Cette section contient les données recueillies à l'occasion de l'enquête auprès des étudiants au sujet de leurs dépenses liées à la formation. Ils déclarent des dépenses de l'ordre de 1 800 $ par mois, dont les frais de scolarité constituent la principale composante. Les frais de scolarité et autres dépenses directes, comme les livres et le matériel, s'élèvent en moyenne à 1 019 $.

Figure 6
Ventilation des dépenses mensuelles des clients en formation



Source : Enquête auprès des clients en formation

Après le logement et la nourriture, la garde des enfants constitue la principale dépense. Le nombre de clients ayant déclaré des frais pour le soin de personnes à charge était nettement supérieur à celui des personnes ayant reçu précisément de l'aide de DRHC à cet égard. Les résultats de l'enquête ont révélé que quelque 42 p. 100 des clients en formation avaient des dépenses liées aux personnes charge. Selon les données administratives de DRHC, 17 p. 100 seulement des clients en formation ont touché une allocation de personne à charge.

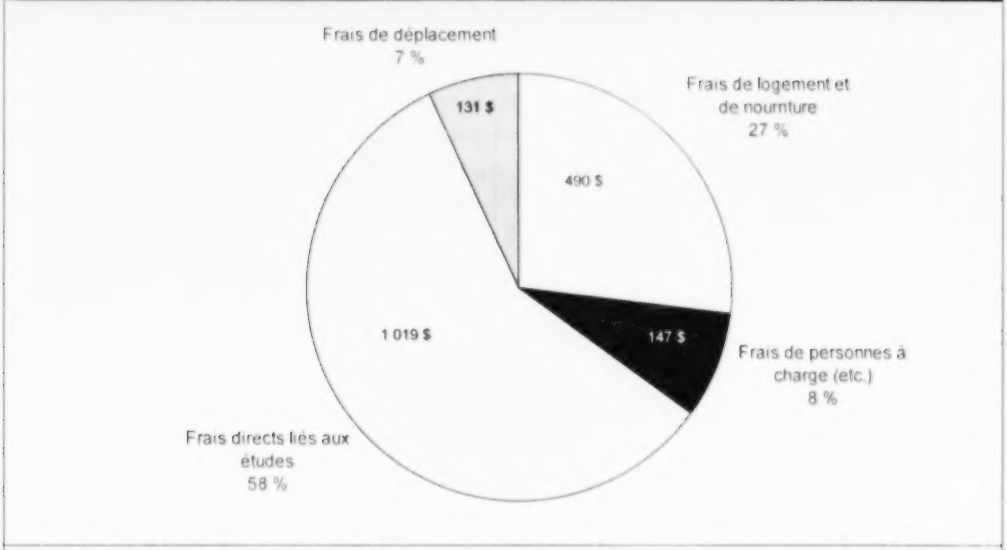
Les clients qui ont déclaré des frais pour personnes à charge au moment de l'enquête ont évalué ces dépenses à quelque 255 $ par mois. Pour l'ensemble des répondants (y compris les 58 p. 100 qui n'ont pas déclaré de frais pour personnes à charge), les résultats, présentés à la figure 6, indiquent une dépense moyenne de 147 $ par mois.

L'analyse des données administratives montre que le montant moyen de l'allocation de personne à charge qui a été accordée s'établissait à 530 $ par mois.

Au cours de l'analyse, on a fait une étude qui permettait d'associer les participants à l'enquête à leur dossier administratif. Chez ceux qui ont reçu une aide pour personnes à charge et qui prenaient part à l'enquête, le montant de l'aide était, en moyenne, presque identique au coût indiqué par le client (507 $ par mois provenant de DRHC, contre une réclamation de 497 $[19]).

[19] Cette analyse exclut les gens dont le contrat de formation était d'une durée d'un mois ou moins (une période courte non précise résulterait en des valeurs mensuelles élevées peu vraisemblables), et les clients (près de 30 % de ceux qui ont reçu une aide de DRHC pour le soin des personnes à charge) qui n'ont pas déclaré de frais pour personnes à charge.

Figure 6
Ventilation des dépenses mensuelles des clients en formation



Source : Enquête auprès des clients en formation

Après le logement et la nourriture, la garde des enfants constitue la principale dépense. Le nombre de clients ayant déclaré des frais pour le soin de personnes à charge était nettement supérieur à celui des personnes ayant reçu précisément de l'aide de DRHC à cet égard. Les résultats de l'enquête ont révélé que quelque 42 p. 100 des clients en formation avaient des dépenses liées aux personnes charge. Selon les données administratives de DRHC, 17 p. 100 seulement des clients en formation ont touché une allocation de personne à charge.

Les clients qui ont déclaré des frais pour personnes à charge au moment de l'enquête ont évalué ces dépenses à quelque 255 $ par mois. Pour l'ensemble des répondants (y compris les 58 p. 100 qui n'ont pas déclaré de frais pour personnes à charge), les résultats, présentés à la figure 6, indiquent une dépense moyenne de 147 $ par mois.

L'analyse des données administratives montre que le montant moyen de l'allocation de personne à charge qui a été accordée s'établissait à 530 $ par mois.

Au cours de l'analyse, on a fait une étude qui permettait d'associer les participants à l'enquête à leur dossier administratif. Chez ceux qui ont reçu une aide pour personnes à charge et qui prenaient part à l'enquête, le montant de l'aide était, en moyenne, presque identique au coût indiqué par le client (507 $ par mois provenant de DRHC, contre une réclamation de 497 $[19]).

[19] Cette analyse exclut les gens dont le contrat de formation était d'une durée d'un mois ou moins (une période courte non précise résulterait en des valeurs mensuelles élevées peu vraisemblables), et les clients (près de 30 % de ceux qui ont reçu une aide de DRHC pour le soin des personnes à charge) qui n'ont pas déclaré de frais pour personnes à charge.

Le tableau 17 montre l'importance de l'allocation pour personnes à charge (ainsi que de l'allocation d'invalidité pour le très petit nombre de clients qui l'ont reçue) par rapport à la décision relative à la formation. Chez les personnes n'ayant reçu aucune de ces allocations, 35 p. 100 affirment qu'elles auraient « presque certainement » entrepris la formation comme étudiants indépendants (sans aucune aide de DRHC, autre que la prolongation de leurs prestations d'AE), tandis que 23 p. 100 déclarent qu'ils l'auraient « probablement » fait.

Cependant, pour ceux qui ont reçu des indemnités spéciales, le statut d'étudiant indépendant était beaucoup moins attrayant, 16 p. 100 ayant répondu « presque certainement » et 12 p. 100, « probablement ».

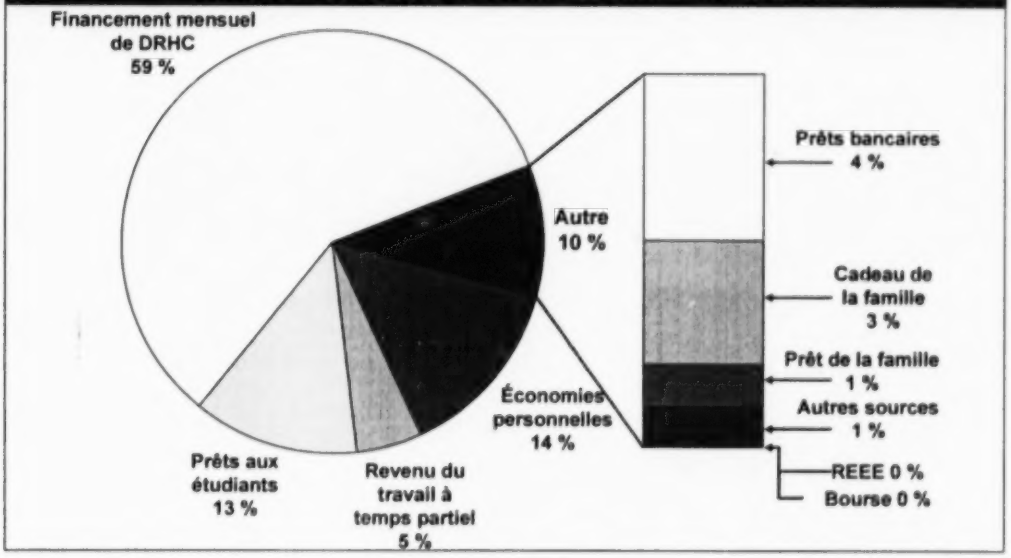
Tableau 17
Probabilité de suivre une formation en cas de prolongation des prestations d'AE seulement

	Le client reçoit une allocation pour personne à charge ou une allocation d'invalidité	
	Non	**Oui**
Nulle	22 %	47 %
Peu probable[20]	20	25
Probable	23	12
Presque certainement	35	16
	100 %	100 %
N	512	62

Au cours de l'enquête on a recueilli également des données sur les sources de financement. DRHC, de loin la plus importante source de revenu pendant les études, compte en moyenne pour près de 59 p. 100[21] du revenu des clients pendant cette période. L'autre source importante de revenu des étudiants correspond aux prêts aux étudiants et aux économies personnelles, qui comptent chacun pour près 13 p. 100, et aux revenus provenant d'un travail à temps partiel (5 p. 100).

[20] 1 à 5 sur une échelle de 0 à 10
[21] Comprend les prestations d'AE et les allocations de formation.

Figure 7
Ventilation des sources de revenu des clients en formation



Ces chiffres corroborent l'impression de nombreux conseillers associés au processus, à savoir que l'aide de DRHC ne couvre pas plus que 60 p. 100, environ du total des besoins[22]. Au cours de l'enquête, on a posé des questions sur les sources de revenu autres que DRHC. Le financement accordé par le Ministère était établi à partir des données administratives. En moyenne, les clients ont déclaré que leur revenu pendant la période d'études était légèrement supérieur à leurs besoins ; leurs dépenses mensuelles s'établissaient à environ 1 800 $ pour un revenu moyen (y compris l'aide de DRHC) de 1 861 $. Cependant, au niveau individuel, près de 50 p. 100 des participants ont indiqué un excédent de revenu par rapport aux coûts, tandis que les autres accusaient un déficit. Ces résultats concordent avec un taux d'insatisfaction à l'égard du montant de l'aide reçue de DRHC d'environ 24 p. 100[23]. Il est probable que seules ces 24 p. 100 de répondants ayant expressément exprimé leur insatisfaction étaient réellement à court d'argent pendant leurs études.

En moyenne, ceux qui se sont déclarés insatisfaits du montant du financement de leur formation par DRHC ont affirmé avoir besoin d'environ 450 $ de plus par mois. Dans l'ensemble, ce résultat concorde avec le manque à gagner calculé sur la base des coûts et des sources de revenu, soit 494 $ par mois[24].

---

[22] Certains conseillers s'efforcent délibérément d'accorder environ 60% du montant total des besoins exprimés dans la déclaration du client; dans d'autres cas, le montant non négocié de l'aide s'élève en moyenne à environ 60 % du total des coûts.

[23] Degré de satisfaction déclaré de 6 ou moins sur une échelle de 0 à 10.

[24] Pour les clients dont les dépenses excèdent le revenu.

Tableau 18 Raisons pour lesquelles les clients insatisfaits estiment avoir besoin de plus d'argent	
Raison de la nécessité d'avoir davantage d'argent (possibilité de plusieurs réponses)	
Paiement des factures à temps	40 %
Meilleure alimentation	38 %
Frais de subsistance	20 %
Frais de déplacement	18 %
Achat de livres supplémentaires	16 %
Achat de vêtements	15 %
Service d'une bonne garderie	10 %
Possibilité de rendre visite à la famille	8 %
Scolarité	8 %
Dépenses de loisirs	6 %
Non-obligation d'emprunter de l'argent à la famille ou aux amis	8 %
Non-obligation d'emprunter de l'argent à la banque ou à une institution financière	5 %
Achat d'ordinateur	3 %
Fournitures scolaires	1 %
Frais médicaux/dentaires	1 %
N	144

On a tout d'abord demandé aux clients peu satisfaits du montant de certaines indemnités si leur allocation était suffisante pour couvrir les frais prévus (par exemple, si l'allocation pour frais de garde était suffisante pour leur permettre de trouver un service de garde convenable) et, dans le cas contraire, expliquer le problème en détail.

Douze pour cent de ceux qui ont reçu une allocation pour frais de garde ont affirmé n'avoir pas reçu suffisamment d'argent pour trouver une garderie convenable. Tous, sauf un, estimaient que le problème était l'insuffisance des fonds alloués pour couvrir les frais de garde d'enfants.

Dix-huit pour cent de ceux qui ont reçu une indemnité de déplacement ont déclaré que celle-ci ne suffisait pas pour couvrir les coûts de transport à l'école. Là encore, tous, sauf un, estimaient que le problème était l'insuffisance des fonds alloués pour couvrir ces frais.

Vingt et un pour cent de ceux qui ont reçu une indemnité de subsistance ont déclaré que celle-ci ne suffisait pas pour couvrir tous les besoins de première nécessité pendant leur formation. Là encore, presque tous estimaient que le problème était l'insuffisance des fonds alloués pour satisfaire tous ces besoins.

On a demandé à tous les répondants si une autre forme d'aide aurait été nécessaire pour leur permettre de se concentrer sur leurs études, même s'ils ne l'ont pas obtenue. Vingt-trois pour cent d'entre eux ont répondu par l'affirmative. Lorsqu'on les a interrogés sur la forme d'aide nécessaire, 89 p. 100 ont déclaré avoir besoin de plus d'argent pour couvrir tous les genres de dépenses, 3 p. 100 ont fait état des frais médicaux et un autre

3 p. 100 ont parlé de l'achat d'un ordinateur. Les clients qui ont reçu plus d'argent de DRHC pour les soins des personnes à charge ou en raison d'un handicap (ces sommes étant le plus souvent consacrées aux soins de personnes à charge) étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils avaient besoin d'une somme supplémentaire pour pouvoir assumer les frais d'un service de garde d'enfants convenable ou pour mieux se nourrir.

Dans l'ensemble, les 23 p. 100 des clients qui ont affirmé avoir besoin de plus d'argent n'auraient été satisfaits qu'à la condition de recevoir une somme nettement supérieure. Ainsi qu'on l'a indiqué précédemment, ces personnes disent, en moyenne, avoir besoin de 450 $ de plus par mois. Quatre pour cent seulement des répondants se seraient contentés de moins de 100 $ par mois, 25 p. 100 de 100 $ à 199 $ et 24 p. 100 de 200 $ à 299 $. Tous les autres ont cité des montants supérieurs.

4. Conclusions

Cette évaluation, porte sur des problèmes de nature formative, et en particulier sur la transition d'une approche « d'achat de places » à une stratégie fondée sur une allocation de formation dans le cadre de l'Aide financière négociée (AFN), selon laquelle DRHC offre un soutien financier en fonction des besoins du client.

Voici les conclusions de l'évaluation :

DRHC est nettement passé à une approche d'allocation de formation pour financer la formation des clients admissibles à l'AE

En 1995-1996, 100 p. 100 de la formation était financé selon le modèle d'achats de places. Ce pourcentage est tombé à quelque 40 p. 100 en 1996-1997 et à près de 20 p. 100 à 25 p. 100 au cours des deux dernières années financières.

Le processus rattaché à l'aide financière négociée est toujours en cours de développement et cette approche laisse entrevoir des avantages et des inconvénients. Un suivi rigoureux de l'efficacité et de la pertinence des processus liés à l'AFN est nécessaire.

Au cours de l'évaluation, on a relevé des faits contradictoires en ce qui concerne l'AFN.

D'une part :

- L'AFN a permis de réduire le montant des dépenses par client. En tenant compte de la durée variable des programmes de formation, les sommes versées aux étudiants indépendants de la catégorie élargie sont, en moyenne, inférieures aux dépenses liées aux achats de place (voir le tableau 3). Les chiffres du tableau 3 sous-évaluent les économies réalisées puisque, dans le cas des « achats de places », le « montant moyen de l'aide » ne comprend pas les frais de scolarité payés directement au ministère de l'Éducation ou aux établissements d'enseignement.
- Les clients sont généralement satisfaits du niveau de l'aide financière reçue (75 p. 100 des répondants à l'enquête sont satisfaits).
- Pratiquement tous les conseillers (93 p. 100), ceux de DRHC et des tiers fournisseurs de services, estiment que l'AFN est une amélioration par rapport à la formule antérieure à laquelle on avait recours pour financer la formation.

Par ailleurs :

- Les clients sont un peu moins satisfaits du processus de détermination de l'aide financière. Le degré de satisfaction déclaré pendant l'enquête est assez élevé (69 p. 100), mais les trois groupes de discussion auxquels ont participé des clients en formation et celui des conseillers de DRHC ont exprimé de sérieuses réserves quant à la transparence et à l'équité du processus.

- L'enquête auprès des conseillers a permis de relever plusieurs suggestions pour améliorer le processus.

Depuis la signature de l'Entente Canada–Terre-Neuve et Labrador sur le développement du marché du travail et la mise en œuvre de l'Aide financière négociée, les choix des clients en matière de formation ont évolué en fonction des possibilités offertes par le marché du travail.

On constate, en particulier, une nette augmentation du nombre de personnes qui s'inscrivent à un cours de formation dans le domaine du commerce et de la technologie de l'information, et une diminution des études dans celui des ressources naturelles, des arts appliqués et des métiers d'apprentissage. Il est intéressant de remarquer que ces tendances concordent avec les changements observés chez tous les étudiants de niveau postsecondaire, mais qu'elles sont beaucoup plus prononcées dans le cas de ceux qui reçoivent une aide financière de DRHC. On relève en particulier une augmentation de plus de 200 p. 100 du nombre d'étudiants à qui DRHC offre un soutien financier et qui s'inscrivent à des programmes de technologie de l'information, comparativement à une croissance d'environ 25 p. 100 pour l'ensemble des inscriptions à ces cours.

Annexe A – Information technique - données administratives

Notre analyse est basée sur trois fichiers. Le premier a été constitué à partir de tous les contrats de formation depuis avril 1995. Le fichier a été regroupé afin qu'il n'y ait qu'un dossier par personne. À cette étape, la période de financement de DRHC était établie à partir du début du premier contrat et se terminait à la fin du dernier contrat. Ce fichier a par la suite été fusionné avec celui de tous les étudiants des collèges postsecondaires non universitaires du ministère de l'Éducation. Il existe un fichier pour chaque année scolaire. Pour apparier les données, on s'est assuré tout d'abord que les NAS des deux fichiers, ou alors le nom de famille et la date de naissance, correspondaient; ensuite, la période d'études inscrite au fichier du ministère devait coïncider en partie avec la période pendant laquelle le client recevait des fonds de DRHC.

Le fichier des étudiants compte 25 481 personnes, soit celles qui ont reçu une subvention à la formation après le 1er avril 1995.

Le fichier des étudiants apparié aux données du ministère de l'Éducation, comporte 7 157 personnes. Autrement dit, un peu plus du quart seulement des personnes ont été appariées avec succès à l'information émanant du ministère. L'un des principaux problèmes est que cette information pour l'année 1997-1998 n'est complète qu'à moitié environ. On ne dispose d'aucune information pour l'année académique 1998-1999. Les données de 1997-1998 ne comportent aucune information sur les étudiants du Marine Institute, ce qui explique probablement le faible nombre de clients de DRHC inscrits à des études touchant le secteur primaire pendant la période postérieure à l'EDMT.

Le faible pourcentage de gens appariés rend très probable l'existence d'un biais systématique dans le processus d'appariement, en plus de l'anomalie signalée plus haut au sujet du Marine Institute. Selon toute probabilité, certains clients ne seraient pas appariés correctement en utilisant ces sources de données; elles incluent des gens dont les études universitaires étaient financées et d'autres qui étudiaient à l'extérieur de la province. Certains appariements sont également omis à cause de l'inexactitude des données (enregistrement erroné du NAS et nom incorrectement orthographié dans les données du ministère de l'Éducation).

Le deuxième fichier est celui des étudiants de niveau postsecondaire qui n'ont pas suivi de cours universitaires de septembre 1996 à septembre 1998. Si un étudiant apparaît plus d'une fois dans le fichier, seul le dernier enregistrement est retenu. Ce fichier compte 34 891 étudiants.

Un troisième fichier contient l'ensemble des étudiants (25 481, tel que mentionné précédemment), ainsi que l'information financière pertinente. Il s'agit du fichier utilisé pour examiner le taux de rétention.

Les domaines d'études circonscrits à partir du schéma *en grappes* du ministère de l'Éducation comptent 21 types de programmes, comme l'indique le tableau 19. Ces différents types de programmes ont ensuite été réunis pour former 11 groupes.

Tableau 19
Classification des programmes d'études postsecondaires

Type initial	Description	Grappe
Accessibilité	Formation de base des adultes et prospection des carrières; cours de rattrapage nécessaires pour l'entrée au collège	Accessibilité
Arts appliqués	Infographie, graphisme publicitaire, arts de la scène	Arts appliqués
Artisanat	Poterie, travail du bois, textile	Arts appliqués
Métiers d'apprentissage	Métiers de la construction, réparation d'automobiles, et quelques autres (coiffure et soudure, par exemple)	Métiers d'apprentissage
Études commerciales	Secrétariat, tenue de livres/comptabilité, entrepreneuriat	Études commerciales
Ordinateur pour le commerce		Études commerciales
Techniques du génie	Comprend tous les programmes de techniques du génie et de technologie; CAO	Techniques du génie
Sciences de la santé	Technique infirmière, spécialités de laboratoire médical, assistance dentaire et aide-pharmacien	Santé et services à la personne
Services sociaux/soins à domicile/criminologie	Soins à domicile, éducation des jeunes enfants, aide-enseignant, soins supplétifs, etc.	Santé et services à la personne
Technologie de l'information	Spécialités informatiques, dont la programmation de logiciels, l'entretien et la réparation des ordinateurs. L'utilisation commerciale de l'ordinateur (p. ex., traitement de texte, comptabilité informatique et gestion de réseau) entre dans Ordinateur pour le commerce.	Technologie de l'information
Ressources naturelles	Sciences de l'environnement et foresterie	Ressources naturelles
Pêche, marine	Comprend la transformation du poisson/la qualité de la nourriture, la récolte et d'autres cours dans le domaine maritime (navigation, officier de quart, etc.).	Ressources naturelles
Mines	Boutefeu et autres cours de carrier	Ressources naturelles
Tourisme	Services d'accueil, guides	Autres services
Services alimentaires	Cuisine commerciale et préparation des aliments	Autres services
Pilote/autres moyens de transport	Comprend les pilotes, les camionneurs et les opérateurs de machinerie lourde.	Autres services
Enrichissement personnel	Aptitudes à la vie quotidienne, bénévolat	Développement personnel/récréatif
Langues		Développement personnel/récréatif
Loisirs	Guitare pour débutant, programmes pour enfants, etc.	Développement personnel/récréatif
Académique	Mathématiques, physique, etc.	Développement personnel/récréatif
Amélioration des compétences personnelles	Cours abrégés ayant pour objectif l'amélioration des compétences des gens qui travaillent déjà. Comprend soudure, traitement de texte pour les dactylographes, etc.	Amélioration des compétences personnelles

La délimitation entre certaines de ces catégories est, de toute évidence, un peu floue et, dans certains cas, les descriptions de cours ne permettent pas, à elles seules, de déterminer avec précision dans quelle catégorie placer le cours. Les plus grandes différences entre ce schéma de classification et les grappes définies par le ministère de l'Éducation sont les suivantes :

- Arts appliqués et Services à la personne sont classifiés séparément.
- La catégorie *Autres services* réunit des professions qui se trouvaient dans plusieurs autres groupes.
- La catégorie *Amélioration des compétences personnelles* a été créée dans le but d'essayer de circonscrire les clients qui travaillaient déjà et qui suivaient simplement des cours de recyclage ou d'amélioration des compétences.

Information technique, section 3.6

L'analyse du revenu et des dépenses est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'enquête. Bien que l'on note l'absence de quelques valeurs relatives uniquement au revenu et aux dépenses dans chaque composante (personnes ayant refusé de répondre à la question ou qui ne connaissaient pas la réponse), dans l'ensemble, un peu moins de la moitié des répondants ont répondu à toutes les questions. La plupart des réponses manquantes entrent dans la catégorie des dépenses plutôt que dans celle du revenu.

Annexe B – Information technique - Sélection de l'échantillon d'enquête et taux de réponse

Enquête auprès des clients en formation

On a mené une enquête auprès des clients de DRHC ayant reçu une aide financière pour leur formation dans le cadre du modèle actuel[25], et qui étaient soit des « étudiants indépendants de la catégorie élargie », soit des clients qui participaient au programme d'achat direct de places[26]. Ce groupe de clients est réparti en quatre grandes catégories pour les fins de l'échantillonnage et les interviews :

- Anciens prestataires réadmissibles;
- Clients qui ne sont pas d'anciens prestataires réadmissibles et qui reçoivent une allocation de personne à charge ou une allocation d'invalidité;
- Étudiants indépendants de la catégorie élargie n'appartenant à aucune des deux catégories ci-dessus;
- Participants au programme d'achat de places n'appartenant à aucune des deux catégories ci-dessus.

On a ensuite subdivisé ces catégories selon le sexe et le groupe d'âge. Le tableau 20 présente le plan d'échantillonnage établi en fonction de ces catégories.

---

[25] Ainsi que nous l'indiquons dans l'introduction, les clients ayant obtenu du financement à compter d'avril 1997 sont considérés comme ayant reçu de l'aide dans le cadre du modèle de formation « actuel ».

[26] Ainsi que nous l'indiquons dans l'introduction de ce rapport, les étudiants indépendants de la catégorie élargie sont ceux qui ont obtenu plus qu'une simple prolongation de leur période de prestations d'AE.

Tableau 20 Plan d'échantillonnage (P = population, É = échantillon)						
Catégorie primaire		**P/É**	**15-24**	**25-45**	**46+**	**Total**
1) Anciens prestataires réadmissibles	Hommes	P	268	413	76	757
	Hommes	É	21	33	6	60
	Femmes	P	171	435	65	671
	Femmes	É	10	26	4	40
2) Clients qui ne sont pas d'anciens prestataires réadmissibles et qui reçoivent une allocation de personne à charge ou une allocation d'invalidité	Hommes	P	55	316	13	384
	Hommes	É	6	33	1	40
	Femmes	P	133	389	11	533
	Femmes	É	15	44	1	60
3) Étudiants indépendants de la catégorie élargie qui n'appartiennent ni à 1) ni à 2)	Hommes	P	2 675	1 511	241	4 427
	Hommes	É	121	68	11	200
	Femmes	P	1 254	622	65	1 941
	Femmes	É	65	32	3	100
4) Participants au programme d'achat de places qui n'appartiennent ni à 1) ni à 2)	Hommes	P	699	757	182	1 638
	Hommes	É	30	32	8	70
	Femmes	P	301	315	72	688
	Femmes	É	13	14	3	30
TOTAL	Hommes	P	3 697	2 997	512	7 206
	Hommes	É	178	166	26	370
	Femmes	P	1 859	1 761	213	3 833
	Femmes	É	103	116	12	230

On a réalisé, au total, 600 interviews. Comme on peut le constater au tableau 21, un numéro de téléphone invalide (numéro erroné ou hors service) est la principale raison invoquée pour ne pas avoir terminé une interview. Le taux de refus a été de 9 p. 100.

Tableau 21 Taux de réponse : Enquête auprès des répondants n'ayant pas suivi de formation	
Interviews terminées	37 %
Numéro de téléphone invalide	26
Pas de réponse/ligne occupée	17
Rappels	11
Refus	9
	100 %
N	1603

Enquête auprès des répondants n'ayant pas suivi de cours de formation

On a mené une enquête auprès des clients de DRHC qui avaient exprimé leur intention de suivre des cours de formation avec l'aide financière du ministère, mais qui n'y ont pas donné suite. L'établissement d'une base de sondage pour cette enquête n'était pas évident. Les données administratives ne permettaient pas de déterminer avec certitude si les clients avaient effectivement manifesté leur intérêt à s'inscrire à un cours de formation, ou si un conseiller avait jugé qu'une formation serait nécessaire. Une autre difficulté venait du fait que certains clients des tiers fournisseurs de services qui ne sont pas clients de DRHC figurent également dans ces fichiers.

On a sélectionné dans les fichiers du SSAC et du SNSE toutes les personnes dont l'amélioration des compétences professionnelles avaient été jugée nécessaire et celles dont le plan d'action était incomplet pour des motifs comme « a changé d'avis », « n'a pas donné suite » ou « aucun contact ». On a ainsi pu constituer une liste de 1 040 noms. Pour s'assurer que la proportion des interviews réalisées avec les hommes et les femmes correspondait assez bien à la base de sondage, on a réparti les noms en deux listes, l'une pour les hommes et l'autre pour les femmes. L'ordre dans lequel les noms ont été placés sur ces listes était aléatoire et les personnes ont été appelées selon cet ordre.

Ainsi que le montre le tableau 22, nous avons fait au total 485 appels. Quatorze pour cent des personnes contactées ne répondaient pas aux critères de l'enquête. Les deux principales raisons étaient qu'elles n'avaient jamais été intéressées à suivre des cours de formation, ou qu'elles n'étaient pas clientes de DRHC au moment où leur intérêt s'était manifesté. Vingt-deux pour cent de ces appels ont donné lieu à une entrevue complète avec des clients pertinents, pour un total de 106 interviews terminées.

Tableau 22
Taux de réponse de l'enquête : Enquête auprès des répondants n'ayant pas suivi de formation

Enquête terminée	22 %
La personne ne satisfait pas aux critères de l'enquête	14
Pas de réponse/rappels	24
Numéro hors service /numéro erroné	24
La personne a quitté la province – pas de numéro de renvoi	13
Refus	3
	100 %
Total des appels	485